

Raport de
responsabilitate
corporativă
2016

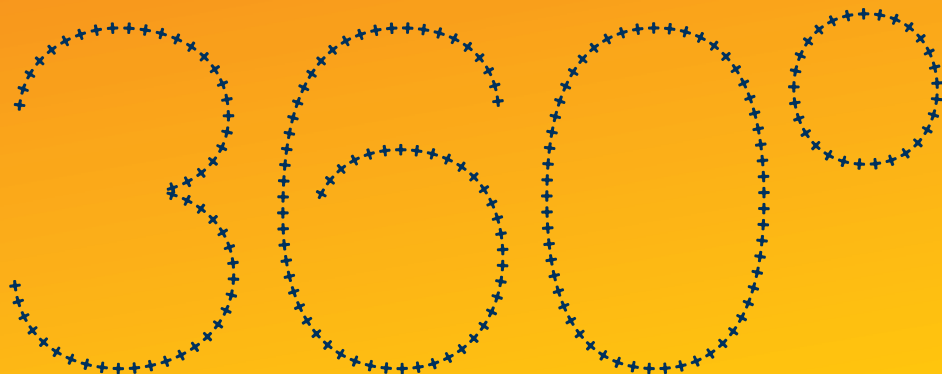
gasNatural
fenosa 

Facem și comunicăm



360°





O călătorie care, de fiecare dată când reîncepe, o face cu energii renovate ca să îmbunătățească, să inoveze și să evolueze

Gas Natural Fenosa 360° este o călătorie prin fiecare din capitolele ce alcătuiesc Raportul de Responsabilitate Corporativă, prin intermediul unei viziuni globale a companiei, fără întreruperi sau fisuri. Așa cum energia se află oriunde, valorile Gas Natural Fenosa se regăsesc în fiecare din aspectele activității sale.

O călătorie 360° indică un punct de plecare și unul de sosire, precum și, de fiecare dată, un nou început. Efortul nostru principal este destinat cunoașterii în profunzime a tuturor necesităților clienților noștri și aceasta nu ar fi posibil fără angajamentul și prestația la înălțime a fiecărei persoane care face parte din companie.

Pentru detalii cu privire la prezentul raport puteți consulta următoarele surse:

www.gasnaturalfenosa.es
www.gasnaturalfenosa.md

Coordonator: Departamentul „Relații externe și comunicare” al Gas Natural Fenosa în Moldova:
comunicare@ufmoldova.com

Gas Natural Fenosa în Moldova este interesată ca informația inclusă în prezentul raport să fie cu adevărat corectă și relevantă pentru grupurile sale de interes

[G4-3], [G4-5]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Î.C.S. Gas Natural Fenosa

Furnizare Energie S.R.L.

str. Andrei Doga nr.4

MD 2024 Chișinău

Republica Moldova

Tel.: +373 22 43 18 00, +373 22 43 12 39

Fax: +373 22 43 16 75

Audit: Indicatorii de performanță din prezentul „Raport de responsabilitate socială corporativă” au fost verificați de KPMG Advisory S.R.L., o societate cu răspundere limitată de drept român, membră a rețelei de firme independente KPMG afiliate la KPMG International Cooperative („KPMG International”), o entitate elvețiană.



gasNatural
fenosa



Facem și comunicăm



Suntem motorul propriei noastre energii

Energia care este prezentă în toate valorile noastre și în fiecare din capitolele acestui raport. Un drum circular prin conceptele ce ne definesc și marchează itinerarul pe care îl vom parcurge împreună.

Construim viitorul din prezent.

Raport de responsabilitate corporativă 2016

Cuprins

Despre acest raport. [Pag. 7](#)

Procesul de elaborare. [Pag. 8](#)

Identificarea aspectelor materiale. [Pag. 10](#)

Lista abrevierilor folosite. [Pag. 15](#)

Declarația country managerului. [Pag. 16](#)

Profil. [Pag. 19](#)

Gas Natural Fenosa în lume. [Pag. 20](#)

Gas Natural Fenosa în Moldova. [Pag. 26](#)

Politica de responsabilitate corporativă. [Pag. 33](#)

Politica de responsabilitate corporativă. [Pag. 34](#)

Plan Director de Durabilitate (2016-2020). [Pag. 35](#)

Governarea responsabilității corporative. [Pag. 36](#)

Politica privind Drepturile Omului. [Pag. 38](#)

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova. [Pag. 40](#)

Sistemul corporativ de gestionare a riscului. [Pag. 45](#)

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa. [Pag. 46](#)

O gestionare integrată. [Pag. 47](#)

Angajamente de responsabilitate corporativă. [Pag. 49](#)

Excelență în servicii. [Pag. 50](#)

Angajament pentru rezultate. [Pag. 60](#)

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător. [Pag. 66](#)

Interes pentru persoane. [Pag. 84](#)

Securitate și sănătate. [Pag. 96](#)

Lanț de distribuție responsabil. [Pag. 107](#)

Angajament social. [Pag. 114](#)

Integritate și transparență. [Pag. 130](#)

Informații adiționale. [Pag. 139](#)

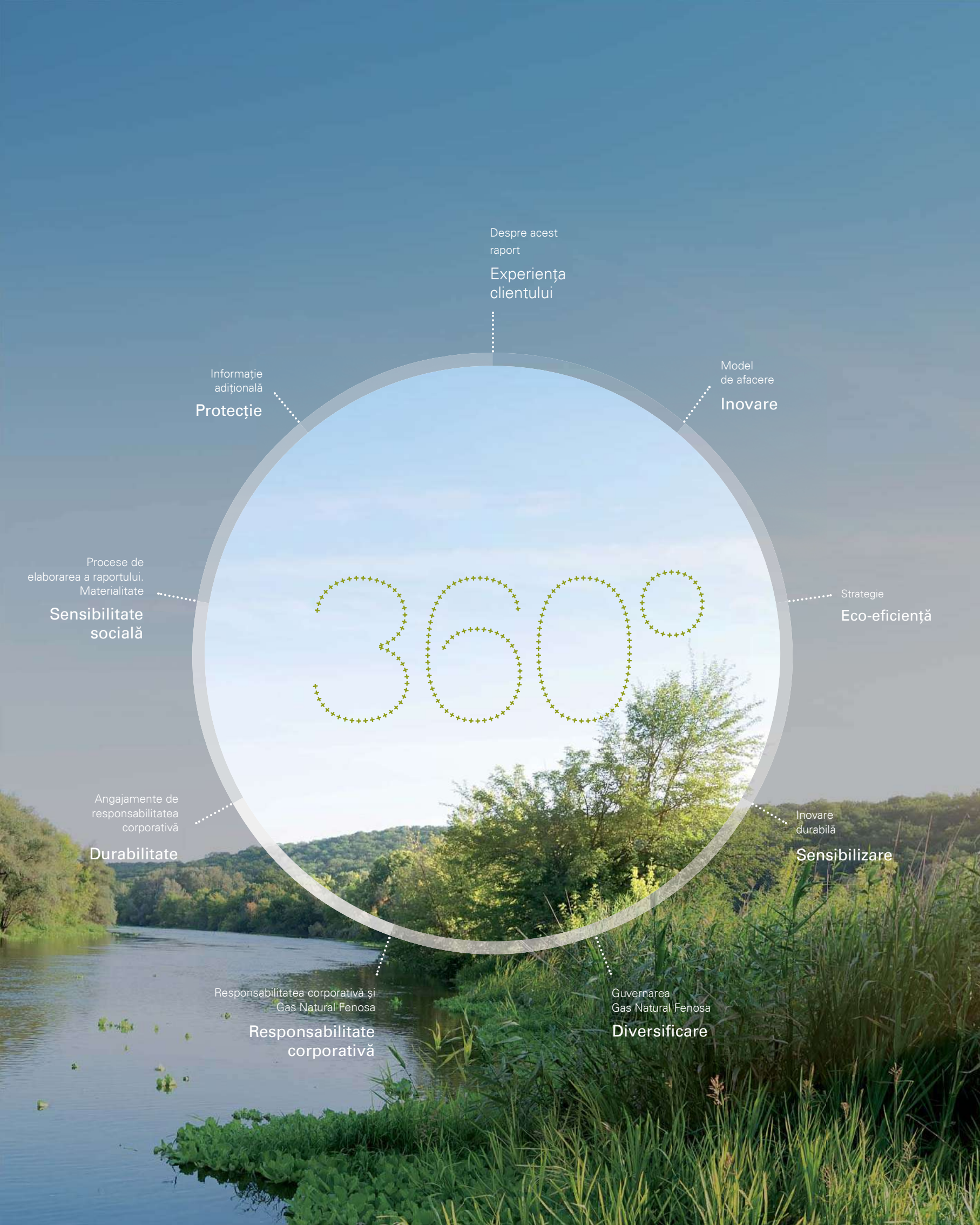
Indexul GRI G4 pentru conținut. [Pag. 140](#)

Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL. [Pag. 144](#)

Sondaj. [Pag. 148](#)

Suntem energia pe care
nu o vezi, dar o sesizezi în
fiecare clipă, care este alături
pentru a te duce departe
și împreună cu tine va aduce
un viitor mai bun.





Despre acest
raport
Experiența
clientului

Model
de afacere
Inovare

Informație
adițională
Protecție

Strategie
Eco-eficiență

Procese de
elaborarea a raportului.
Materialitate
Sensibilitate
socială

Inovare
durabilă
Sensibilizare

Angajamente de
responsabilitate
corporativă
Durabilitate

Responsabilitatea corporativă și
Găș Natural Fenosa
Responsabilitate
corporativă

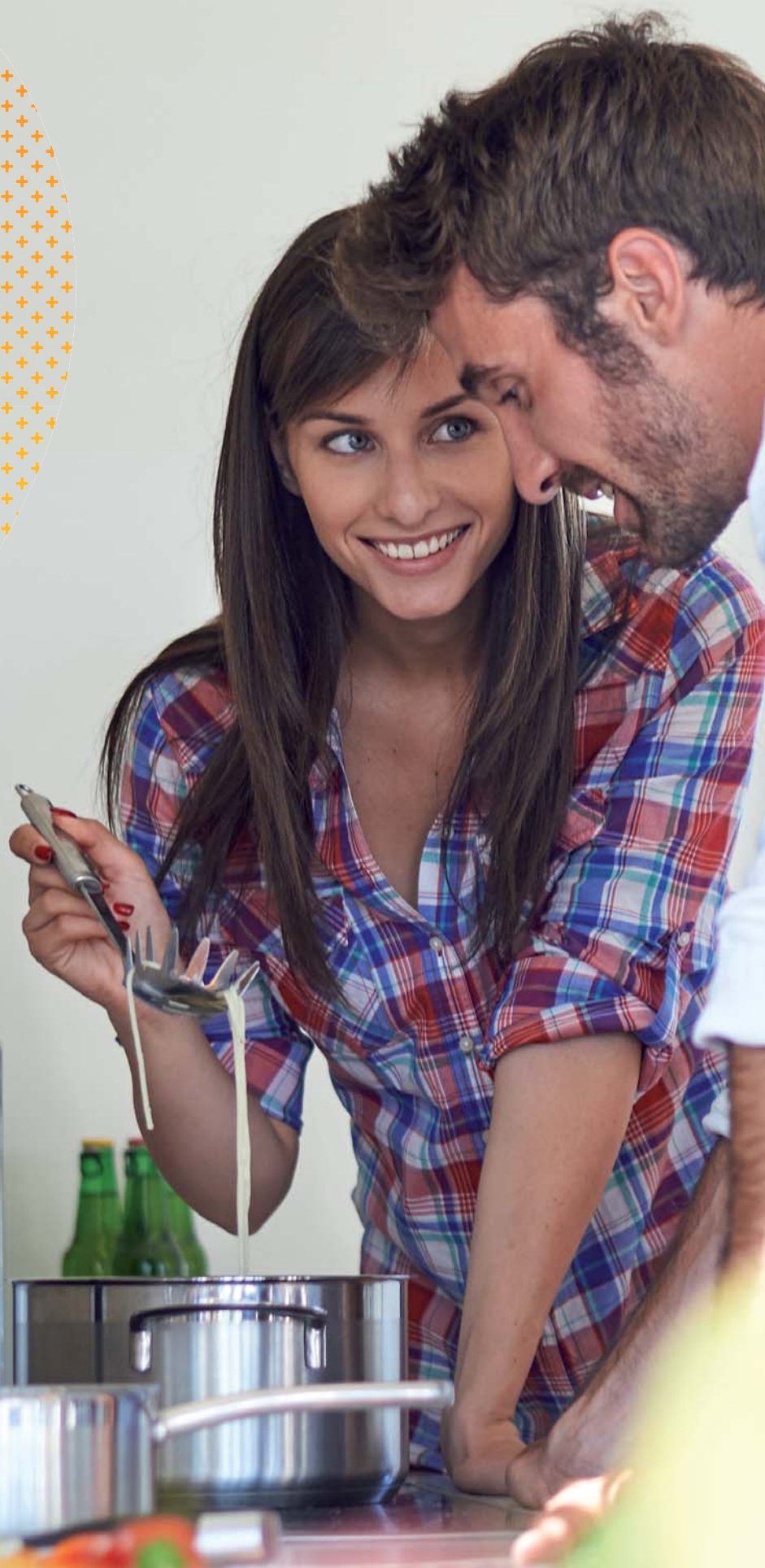
Guvernarea
Gas Natural Fenosa
Diversificare



Experiența clientului

Gas Natural Fenosa implementează un program de schimbări culturale, ce poziționează clientul în centrul deciziilor și performanțelor noastre.

Unitatea de Experiența clientului muncește pentru a asigura această schimbare la nivel global, cu o metodologie omogenă și o colaborare transversală a echipelor de lucru. A fost creată pentru a oferi răspunsuri la necesitățile noului consumator, care este în căutare de experiențe și relații de încredere.



Despre acest raport

[G4-17], [G4-18], [G4-22], [G4-23], [G4-28], [G4-29], [G4-30]

Procesul de elaborare. Pag. 8

Identificarea aspectelor materiale. Pag. 10

Lista abrevierilor folosite. Pag. 15

Declarația country managerului. Pag. 16

Procesul de elaborare

Gas Natural Fenosa în Moldova, reprezentată de întreprinderea privată de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa în Moldova Furnizare Energie S.R.L., întreprindere ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, face parte din grupul Gas Natural Fenosa (Spania), și pentru al cincilea an consecutiv publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română, independent de cel al grupului, ce apare anual în limba spaniolă.

De la 1 ianuarie 2015, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și-a separat legal activitatea de distribuție a energiei electrice de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate. Această prevedere legală este stipulată în particular în art. 54 alin. (5) al Legii cu privire la energia electrică nr. 124-XVIII din 23.12.2009. Ca urmare a acestui fapt, activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate este asigurată în continuare de către noua întreprindere Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., care este succesor de drept al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anterior anului 2013, anul publicării primului raport local, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. raporta datele și contribuia cu informații referitoare la anumiți indicatori pentru elaborarea unui raport general al Gas Natural Fenosa.

Cu scopul de a acoperi necesitățile de comunicare la nivel local ale Gas Natural Fenosa în Moldova a fost luată decizia de a elabora și publica un raport în limba română, aceasta fiind aprobată la toate nivelele Grupului. Gas Natural Fenosa în Moldova dorește să comunice tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative, în mod transparent, astfel încât acestea să fie informate corect cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate. Publicarea raportului de responsabilitate local nu exclude participarea Gas Natural Fenosa în Moldova la elaborarea celui de grup.

Informațiile care au fost incluse în prezentul raport au fost selectate și prioritizate luând în considerare atât criteriile de materialitate dezvoltate la nivelul grupului Gas Natural Fenosa, cât și subiectele de interes abordate de părțile interesate în cadrul acțiunilor de consultare a acestora.

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de Gas Natural Fenosa în Moldova pentru perioada de raportare 01.01.2016 - 31.12.2016. Raportul include informații ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. își desfășoară activitățile. Dacă nu este specificat altfel, orice mențiune referitoare la Gas Natural Fenosa în Moldova din cadrul acestui Raport trebuie interpretată ca fiind prezentată colectiv pentru ambele societăți: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. Intenționăm să menținem decizia de a publica anual un astfel de raport pentru a continua să informăm toate părțile interesate cu privire la performanța întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova în domeniul responsabilității sociale corporative.

Structura

Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele asumate în politica de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa.

Opțiunea în concordanță

[G4-32]

Informațiile incluse în acest raport se consideră a fi suficiente pentru domeniul de aplicare, acoperire și perioada de raportare. De asemenea, nu au fost omise informații relevante cu privire la grupurile țintă ale Gas Natural Fenosa în Moldova.

Conținutul prezentului raport este elaborat în concordanță cu opțiunea „core” („parte centrală”) a Ghidului GRI G4, inclusiv Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, emise de Inițiativa Globală de Raportare (Global Reporting Initiative).

[G4-17], [G4-18], [G4-22], [G4-23], [G4-28], [G4-29], [G4-30]



Limitări

Informația prezentată pentru anul 2016 este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2015 de Î.C.S Red Union Fenosa S.A. Aceasta reflectă activitatea și procesele Gas Natural Fenosa în Moldova, reprezentată de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa în Moldova Furnizare Energie S.R.L., în Republica Moldova, dar prezintă și unele informații de bază ale Grupului. Pentru datele incluse în raportul anterior, în raportările consumului de hârtie la cifra corespunzătoare anului 2015 a fost adăugat consumul de hârtie pentru imprimarea facturilor expediate către clienții întreprinderii de furnizare a energiei electrice. De asemenea, au fost corectate raportările pentru cantitățile de deșeuri PCB, din care au fost excluse instalațiile aflate în funcțiune. Au mai fost corectate raportările pentru ulei dielectric, ca urmare a exprimării din litri în tone, luându-se în considerare și coeficientul de conversie.

Calitatea informațiilor incluse în raport

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanței organizaționale în anul 2016 față de anul 2015. Pentru a facilita înțelegerea corectă a informației am evitat folosirea termenilor de specialitate foarte complicați și am inclus un indice de abrevieri. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța Gas Natural Fenosa în Moldova. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, poze.

Identificarea aspectelor materiale

[G4-17], [G4-18], [G4-19], [G4-26], [G4-27]

Gas Natural Fenosa în Moldova, la elaborarea prezentului raport de responsabilitate corporativă, aplică pentru al treilea an consecutiv metodologia Global Reporting Initiative pentru definirea conținutului raportului, respectând criteriile, principiile și conținuturile definite în cadrul Ghidului GRI G4.

Pentru actualizarea aspectelor materiale realizate în 2016 în cadrul Gas Natural Fenosa, s-a pornit de la cele 33 de standarde specifice definite de GRI, precum și în Suplimentul pentru utilități în domeniul electric și s-au ajustat în funcție de caracteristicile proprii ale companiei.

Astfel, pentru prioritizarea și definirea aspectelor materiale s-au realizat întrevederi cu diferite arii ale companiei și cu grupurile de interes externe, și s-au inclus alte cheltuieli, atât interne precum și externe.

Pentru fiecare aspectele materiale identificate la nivel corporativ, Gas Natural Fenosa a adunat, identificat și analizat următoarea informație în studiul său de materialitate:



Procesul de identificare a aspectelor materiale

Ce aspect este material?

- Definirea și descrierea aspectului.
- Subaspecte materiale.
- Etapa lanțului valoric unde aspectul are cel mai înalt impact.



Referințe formale ale raportării

- Indicatorii GRI Standards care au legătură cu aspectul.
- Capitolul raportului de responsabilitate corporativă în care se face referință la problemă.



Abordare de management

- Abordare de management – îndeplinește GRI Standards și ISO 19600 de gestionare a conformității:
- Cum gestionează Gas Natural Fenosa aspectul (politici, strategii, instrumente, inițiative și obiective).
- Obiectivul de Dezvoltare Durabilă (ODS) asociat.
- Grupul de interes care are legătură cu aspectul.

Surse și grupuri de interes consultate

La identificarea și prioritizarea aspectelor materiale s-a ținut cont de următoarele surse:

- > Cadrul de referință pentru elaborarea rapoartelor de durabilitate: 33 de standarde specifice ale Global Reporting Initiative (GRI Standards).
- > Întrevederi interne: întrevederi cu principalele arii ale companiei.
- > Întrevederi externe: întrevederi cu grupurile de interes externe.
- > Investitori: aspecte materiale identificate de RobecoSAM pentru Dow Jones Sustainability Index (DJSI) și pentru Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- > Analiza reputațională: riscuri reputaționale identificate de companie.
- > Plan Director de Responsabilitate Corporativă: teme importante identificate și analizate.

Verificarea aspectelor materiale de țară în țările unde Gas Natural Fenosa are afaceri

În anul 2016 rămâne în vigoare studiul realizat pentru a cunoaște relevanța fiecărui aspect material al Gas Natural Fenosa în țările în care activează, conform agendei pentru fiecare țară, și este prevăzută actualizarea ei în anul 2017 pentru a o alinia cu noua analiză a materialității realizată pe parcursul anului 2016.

Au fost identificate surse statistice oficiale a căror acoperire asigură informație din toate țările unde compania are operațiuni. Această informație a servit la verificarea ulterioară a relevanței pentru fiecare problemă conform agendei pentru țară (analiza aprofundată a aspectelor relevante identificate de țările unde compania desfășoară activitate).

Compania a analizat următoarele țări: Germania, Angola, Argelia, Argentina, Australia, Belgia, Brazilia, Chile, Columbia, Coreea, Costa Rica, Egipt, Spania, Franța, Olanda, India, Irlanda, Italia, Japonia, Kenia, Luxemburg, Maroc, Mexico, Moldova, Oman, Panama, Peru, Portugalia, Puerto Rico, Regatul Unit, Republica Dominicană, Africa de Sud și Uganda.



Harta aspectelor materiale

[G4-20], [G4-21]

Cu scopul de a corespunde cerințelor GRI Standards se prezintă o hartă cu aspectele materiale în care se identifică, ce aspect este material pentru Gas Natural Fenosa și pentru care domeniu este important.

Cu privire la acest ultim criteriu, Gas Natural Fenosa identifică materialitatea aspectelor conform următoarelor trei puncte de vedere:

- > Punctul lanțului valoric în care aspectul este materială.
- > Impactul aspectului în cadrul sau în afara companiei și, în consecință, grupul de interes afectat.
- > Localizare geografică. Pentru a determina țările în care problemele sunt materiale este necesară realizarea următorului tabel cu harta de activitate situată la începutul acestui raport. Astfel, conform filosofiei de gestionare integrată și omogenă care se guvernează în cadrul companiei Gas Natural Fenosa, aspectul este material în acele țări în care își desfășoară activitatea lanțului valoric în care acesta este materială.

#	Aspecte materiale pentru Gas Natural Fenosa	Standarde GRI cu privire la aspectul material	Caracter
1	Deservirea și satisfacerea clienților	417. Marketing și etichetare	SO
2	Securitate și sănătate ocupațională	403. Securitate și sănătate ocupațională	SO
3	Formare, educație și remunerare	404. Formare și educație, și 202. Prezență pe piață	SO
4	Acțiune socială și dezvoltarea comunităților locale	413. Comunități locale	SO
5	Acces la energie	Electric Utilities - EU. Acces la energie	SO
6	Emisii și schimbări climatice	305. Emisii	MA
7	Gestionarea apei	303. Apă	MA
8	Biodiversitate	304. Biodiversitate	MA
9	Tehnologie și inovație	Oil and Gas - OG. Inovație	EC
10	Eficiență energetică și consum de energie	302. Energie	MA
11	Gestionarea scurgerilor, evacuărilor și deșeurilor	306. Evacuări și deșeuri	MA
12	Evaluarea lanțului de furnizare	308. Evaluarea ambientală a furnizorilor, și 404. Evaluarea socială a furnizorilor	SO și MA
13	Angajare și conciliere	401. Angajare	SO
14	Anticorupție	205. Anti-corupție	EC

Validarea internă a aspectelor materiale

[G4-24], [G4-25]

Validarea internă s-a realizat prin intermediul reuniunilor cu responsabili afacerilor care au permis identificarea riscurilor după instalație și arie geografică. Concret, au participat următoarele domenii/departamente:

Relații externe și comunicare
Comercial (deservirea clienților)
Achiziții
Planificare
Audit Intern, Conformitate și Control
Mediul înconjurător
Persoane, organizare și cultură
Reglementare
Securitate și sănătate în muncă

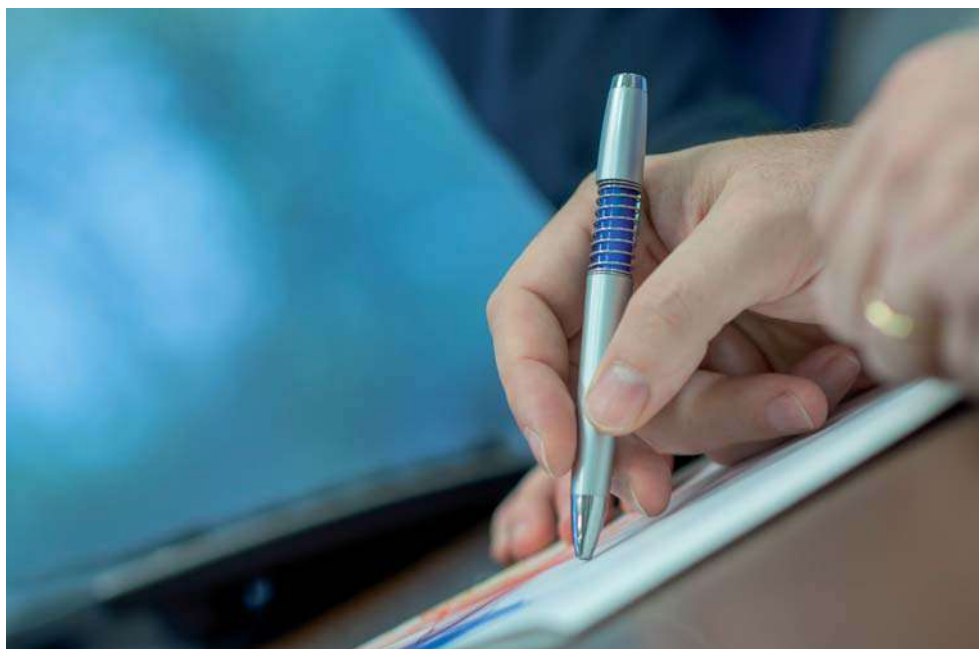
Selectarea acestor domenii corespunde identificării temelor de discutat, după consultările cu experții în energie și reglementare.

Etape ale lanțului valoric unde aspectele materiale au cel mai înalt impact

Electricitate			Gaze				Impactul aspectului în cadrul și în afara organizației prin grupul de interes	Capitolul Raportului de Responsabilitate Corporativă 2016 în care se tratează aspectul
G	D	C	A	T	D	C		
	+	+			+	+	Clienți	Exceleță în servicii
+	+		+	+	+		Angajați, furnizori, clienți, societate	Securitate și sănătate
+	+	+	+	+	+	+	Angajați și furnizori	Interes pentru persoane
+	+	+	+	+	+	+	Societate	Angajament social
+	+	+	+	+	+	+	Clienți, societate și administrații	Angajament social
+	+		+	+	+		Societate	Gestionare responsabilă a mediului înconjurător
+							Societate	Gestionare responsabilă a mediului înconjurător
+	+		+	+	+		Societate	Gestionare responsabilă a mediului înconjurător
+	+	+	+	+	+	+	Clienți	Exceleță în servicii
+	+		+	+	+		Clienți și societate	Gestionare responsabilă a mediului înconjurător
+	+		+	+	+		Societate	Gestionare responsabilă a mediului înconjurător
+	+	+	+	+	+	+	Furnizori	Lanț de furnizare responsabilă
+	+	+	+	+	+	+	Angajați și societate	Interes pentru persoane
+	+	+	+	+	+	+	Angajați, furnizori și administrații	Integritate și transparență

Etape ale lanțului valoric

+ Generare
 + Distribuție.
 + Comercializare.
 + Aprovizionare.
 + Transportare.



Asigurarea externă

[G4-33]

Veridicitatea informațiilor din acest raport derivă din politicile și procedurile incluse în sistemele de control intern ale Gas Natural Fenosa și ale Gas Natural Fenosa în Moldova care, printre altele, au ca scop să asigure prezentarea corectă a informațiilor referitoare la companie către terți. În cadrul acestor politici, precum și în cadrul recomandărilor Global Reporting Initiative, Gas Natural Fenosa în Moldova a solicitat o verificare externă a indicatorilor de performanță incluși în prezentul raport. Această asigurare este efectuată de către o terță parte independentă, KPMG Advisory S.R.L., o societate cu răspundere limitată de drept român, membră a rețelei de firme independente KPMG afiliate la KPMG International Cooperative („KPMG International”), o entitate elvețiană.

KPMG Advisory SRL a desfășurat o misiune de asigurare având ca obiect verificarea indicatorilor GRI incluși în acest raport (G4-EC1, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN11, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN22, G4-EN23, G4-LA1, G4-LA4, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12, G4-HR7, G4-HR11, G4-SO1, G4-SO4, G4-PR1, G4-PR5, EU3, EU4, EU12, EU13, EU15, EU22), a informațiilor de bază folosite pentru calculul acestora, precum și a fluxului de raportare. Ca urmare a verificării, a fost emis un raport independent de asigurare limitată prin care se exprimă opinia asupra veridicității datelor raportate, pe baza procedurilor desfășurate și raportat la cerințele Ghidului de raportare Global Reporting Initiative GRI G4.

Ca urmare a procesului, furnizorul de servicii de asigurare redactează o scrisoare independentă ce include o concluzie a muncii desfășurate, evaluează măsura în care informațiile în raport sunt relevante și confirmă că acestea sunt semnificative în raport cu sectorul de activitate.

Termeni

Termenii „grup”, „Gas Natural Fenosa”, „întreprindere multinațională”, „companie” se referă la Gas Natural Fenosa SDG, S.A.

Termenul „Gas Natural Fenosa în Moldova” definește colectiv cele două societăți din Moldova ale grupului spaniol Gas Natural Fenosa: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Termenii „Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.”, „Red Union Fenosa”, „întreprinderea locală de distribuție”, „distribuitor privat de energie electrică”, „întreprinderea spaniolă de distribuție” se folosesc cu referire la Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., entitate de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate în Republica Moldova, parte a întreprinderii multinaționale Gas Natural Fenosa.

Termenii „Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.” și „Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.” se referă la entitatea, parte a întreprinderii multinaționale Gas Natural Fenosa, „Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.”, ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova.

Termenii „consumator” și „client” se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Lista abrevierilor folosite

AmCham	Camera Americană de Comerț din Republica Moldova	KPMG	compania ce a emis raportul independent de asigurare limitată
AO	Asociație Obștească	LEA	linii electrice aeriene
APDE	Asociația Patronală din Domeniul Energetic	LEC	linii electrice în cablu
BOL	brigadă operativă de lucru	Lider	angajat, care are în subordine personal al companiei, sau gestionează activitățile antreprenorilor
CAP	Serviciul de Calitate a Produselor	OCA	Planul de Eficiență a Costurilor
CCI	Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova	OCDE	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică
CERSM	Centrala Electrică Regională de stat Moldovenească	OPS	observații preventive de securitate
CHE	centrală hidroelectrică	OT24H	serviciu telefonic 24 din 24 de ore
CNMV	(Comisión Nacional del Mercado de Valores) – Comisia Națională a Pieții de Valori	Plan TOP	Controlul calității furnizării de energie electrică prin intermediul fiderilor la conceptul de SAIDI, SAIFI, CAIDI
CO2	bioxid de carbon	PNUD	Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare
CSSM	Comitetul de securitate și sănătate în muncă	RSC	responsabilitate social corporativă
eLo	engl.: eLearning Office , rom.: instruire on-line	S.A.	societate pe acțiuni
ENABLON	sistem de raportare a indicatorilor și obiectivelor de mediu, securitate și sănătate în muncă	SGDoc	sistem de gestiune documentelor
EPI	echipament de protecție individuală	SGNC	sistem de gestiune a neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspectărilor lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice
EPI	(The Environmental Performance Index) - Indexul Performanței de Mediu	tCO₂eq	tone de bioxid de carbon echivalent
GES	gaze cu efect de seră	THEMIS	aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul mediului ambiant, securității și sănătății în muncă
GNL	gaz natural lichefiat	TÎ	tensiune înaltă
IDL	inspectări documentate a lucrărilor	TJ	tensiune joasă
IDS	inspectări documentate de securitate	TM	tensiune medie
IVR	engl.: interactive voice response, rom.: răspuns vocal interactiv		
Î.C.S.	întreprindere cu capital străin		

Declarația country managerului

[G4-1], [G4-4]



Vă prezint deja al cincilea Raport de Responsabilitate corporativă al subdiviziunilor din Moldova ale Grupului energetic integrat din Spania, Gas Natural Fenosa: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., care activează ca două entități separate din 1 ianuarie 2015 și reprezintă cel mai mare distribuitor de energie electrică din țara noastră. Acest document complex are rolul de a oferi tuturor celor interesați date referitoare la performanța economică, socială și de mediu a Gas Natural Fenosa în Moldova sub aspectul dezvoltării durabile, ce au fost înregistrate în cursul anului 2016 .

Prezentul raport include indicatori-cheie de performanță, definiți conform Ghidului GRI G4, emis de Inițiativa Globală de Raportare (GRI) și oferă informații referitoare la aspectele economic, de mediu, social și de personal, respectarea drepturilor omului, o descriere a angajamentelor asumate și a politicilor în vigoare, inclusiv a procedurilor de diligență aplicate și a principalelor riscuri identificate în funcție de operațiunile noastre.

Citindu-l, vă veți convinge din nou cu privire la fermitatea cu care abordăm respectarea angajamentelor clar asumate în Moldova, căci anul 2016 n-a fost deloc unul simplu pentru noi, aflându-ne în situația de a face față mai multor provocări. Sunt mândru să constat că grație efortului și dedicației întregii echipe, am reușit să le depășim cu succes și să atingem majoritatea obiectivelor stabilite.

Mă refer, în primul rând, la calitatea serviciilor de furnizare a energiei electrice. Datorită eficientizării inspecțiilor instalațiilor electrice în teren și prioritizării eforturilor și lucrului pe liniile aeriene de tensiune medie, am înregistrat o reducere considerabilă a duratei medii anuale a întreruperilor per client: indicatorul SAIDI a constituit 2,99 ore, ceea ce înseamnă cu 1,41 ore sau cu circa 32% mai puțin față de anul precedent.

Al doilea aspect, care cu siguranță vă va atrage atenția, este realizarea investițiilor totale care au fost de peste 271 milioane de lei: 79% revenind renovării și modernizării rețelelor electrice de Medie și Joasă Tensiune, 10% - instalațiilor de Tensiune Înaltă, 7% - echipamentelor de evidență a energiei și 4% pentru investiții în edificii, transport, sisteme și telecomunicații etc. Un proiect important, a cărui implementare a marcat activitatea noastră și performanța înregistrată în anul 2016, a fost utilizarea tabletelor pentru gestionarea și soluționarea operativă a incidentelor în instalațiile de joasă tensiune.

În al treilea rând, prezentul raport de responsabilitate corporativă ne face să reflectăm asupra necesității de a reveni insistent asupra importanței și actualității angajamentului nostru pentru securitate și sănătate. Cu părere de rău, trebuie să constat că în anul 2016, încrederea excesivă în forțele proprii, ignorarea normelor de securitate fundamentale s-a soldat cu 15 accidente de muncă cu angajații proprii și ai antreprenorilor. La acest capitol, indicatorii au înregistrat o anumită stagnare și aceasta doar din cauza neglijării unor aspecte elementare de prevenire a riscurilor. Evident, în 2017 va fi necesar să depunem toate eforturile, astfel încât să reușim consolidarea conștientizării individuale și de grup în materie de securitate și sănătate. Zi de zi, clipă de clipă, la Gas Natural Fenosa cunoaștem și aplicăm un singur mod de a lucra: în siguranță.

În materie de investiții sociale am plăcerea să salut și să evidențiez menținerea companiei noastre în top-ul celor mai bune companii angajatoare, pentru al VIII-lea an consecutiv. De asemenea, ne mândrim cu reconfirmarea prestigiului și performanței mărcii Gas Natural Fenosa la concursul „Marca comercială a anului” și obținerea Premiului „Laureat al Concursului pentru realizări în domeniul calității”, oferit întreprinderilor noastre pentru implementarea standardelor în domeniul managementului calității.

Desigur, conștientizăm clar că, dincolo de optimismul nostru ce alimentează constant calea performanței operative și a celei de imagine, precum și hotărârea cu care înfruntăm provocările, în 2017 și în anii următori, este absolut necesar să ne concentrăm continuu pe calitatea relației directe dintre companie și clienții săi. „Experiența clientului” este o provocare pentru noi toți: șefi, ingineri, dispeceri, operatori sau electromontori și așa mai departe până la fiecare angajat - cu toții suntem implicați în aceeași măsură în deservirea calitativă a clienților. Profesionalismul nostru, implicarea personală determină opinia publică despre companie. Tocmai de aceea, toate eforturile noastre, toate abilitățile și cunoștințele noastre profesionale și personale gravitează în jurul clientului. Clienții sunt în centrul a tot ceea ce facem.

De aceea anticipez că în 2017 vom dedica resursele necesare pentru dezvoltarea proiectului CEX (Customer Experience). Acesta va avea în vizor promovarea în continuare a culturii de abordare individuală a clientului și remodelarea atitudinii față de acesta prin împărtășirea bunelor practici. CEX își propune să ofere consumatorilor de energie electrică noi servicii, care să fie accesibile și de calitate: plăți on-line, oficiul virtual al clientului și altele. Pe plan intern vom continua implementarea proiectelor de eficiență, precum cel al modelului de supraveghere, noul model organizatoric pe sectoare, mobilitatea ordinilor de lucru și, bineînțeles, vom întreprinde acțiuni concrete de îmbunătățire a calității furnizării serviciului.

Un ultim detaliu: îmi exprim satisfacția că din 2016 nivelul nostru de transparență în activitate a crescut prin posibilitatea pe care o oferim tuturor aceluia care ne urmăresc să consulte și rapoartele anuale, accesibile pe site-ul Gas Natural Fenosa în Moldova.

Pentru îmbunătățirea eficienței și pentru creșterea calității serviciilor pe termen lung ne propunem să continuăm renovarea rețelelor conform planului investițional aprobat de ANRE.

În funcție de lucrările investiționale aprobate în următorii ani, pe termen scurt și mediu, vom lucra asupra eficientizării inspectărilor instalațiilor electrice în teren și prioritizării eforturilor și lucrului pe liniile aeriene de tensiune medie și joasă.

În concluzie, vă invit să lecturați acest Raport și vreau să-mi exprim recunoștința și încrederea că împreună reușim an de an să fim tot mai buni, și aceasta o confirmă elaborarea și publicarea Raportului de responsabilitate destinat grupurilor noastre de interes, în general, și fiecărui cetățean în parte. Sunt sigur că raportul din 2017, care va fi pregătit în conformitate cu noile Standarde GRI, va face dovada altei etape de dezvoltare a companiei Gas Natural Fenosa în Moldova.



Jose Luis Gomez Pascual
Country manager
Administrator



Inovare

Gas Natural Fenosa mizează pe inovare ca mijloc de generare a unei livrări de energie fiabile și durabile.

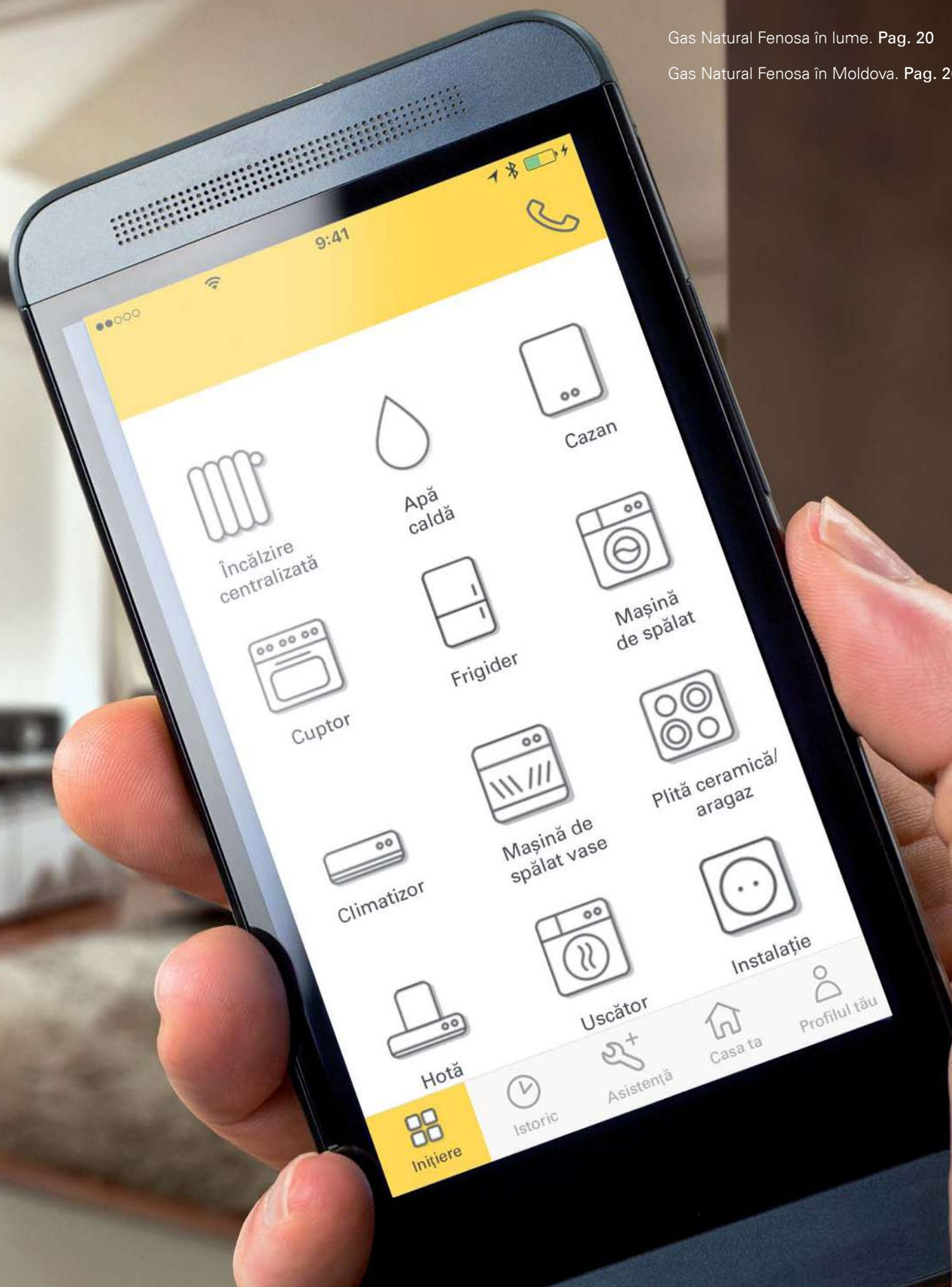
Inovarea și tehnologia permit Gas Natural Fenosa să genereze soluții ce ar garanta o livrare de energie economicoasă, fiabilă și durabilă. Modelul său de inovare identifică liniile prioritare de performanță, care îi permit să îmbunătățească rezultatele sale și să ofere un beneficiu mai mare societății.



Profil

Gas Natural Fenosa în lume. Pag. 20

Gas Natural Fenosa în Moldova. Pag. 26



Gas Natural Fenosa în lume

[G4-4], [G4-8]

Gas Natural Fenosa este prezentă în peste de 30 de țări, are mai mult de 23 de milioane de clienți, iar peste 50% din angajații săi lucrează în afara Spaniei. Prezența sa internațională garantează o poziție privilegiată pentru a obține o creștere în regiuni noi în proces de dezvoltare economică, transformând-o în unul din cei mai principali operatori din lume.

Puerto Rico

Generare electricitate și distribuție gaz.

Republica Dominicană

Generare electricitate.

Mexic

Generare electricitate și distribuție gaz.

Costa Rica

Generare electricitate.

Panama

Generare și distribuție electricitate.

Columbia

Distribuție gaz și electricitate.

Peru

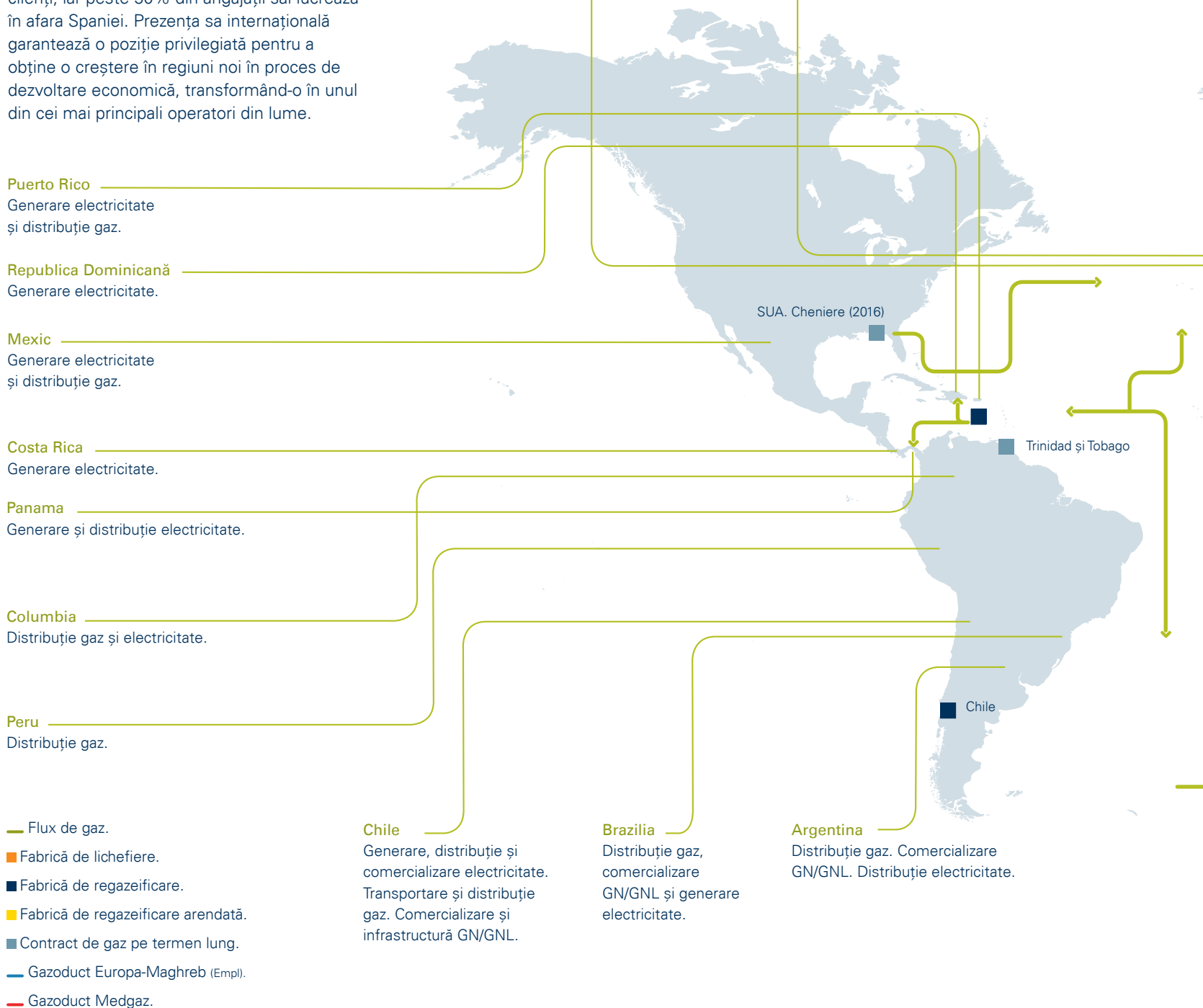
Distribuție gaz.

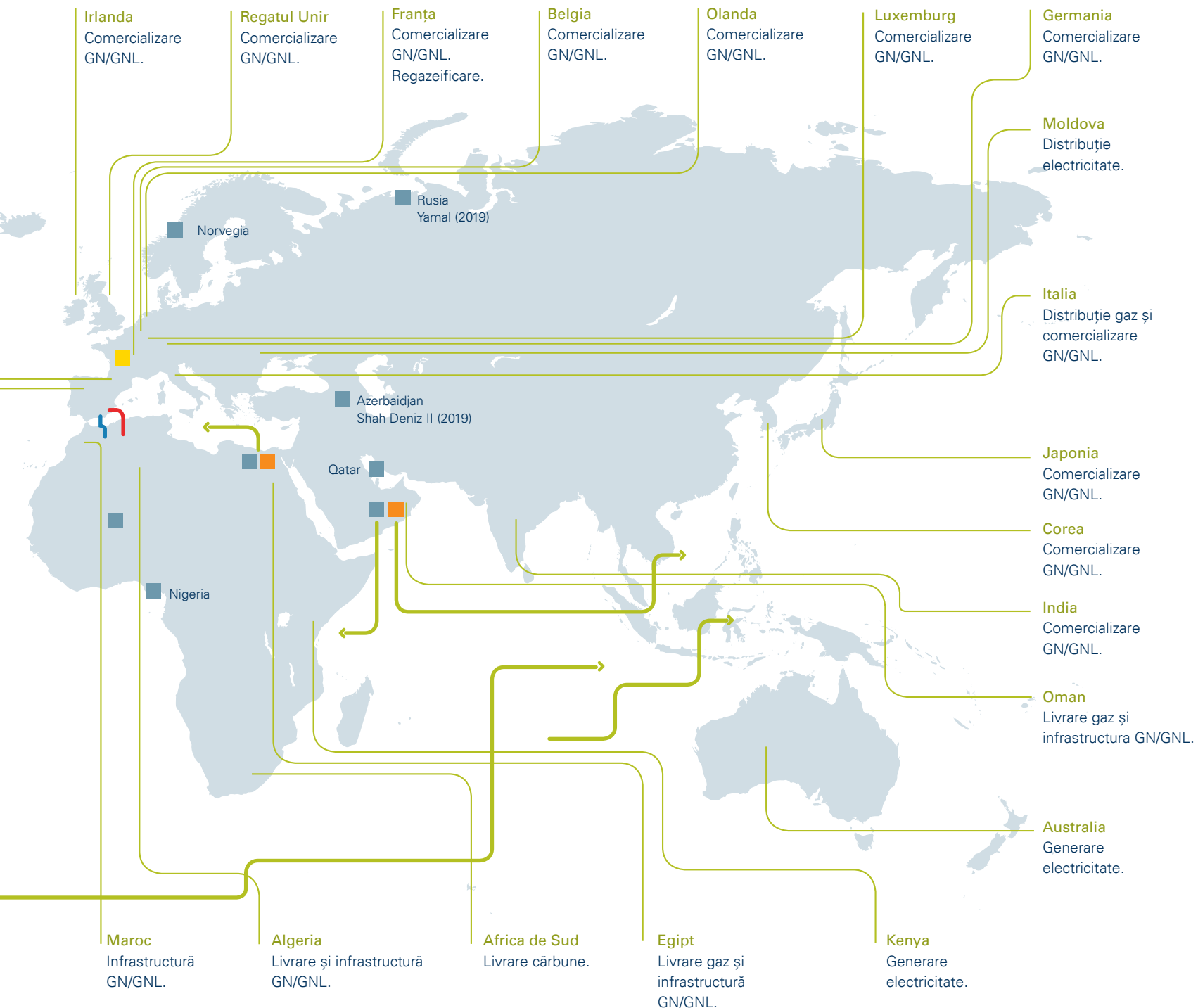
Portugalia

Comercializare electricitate și GN/GNL.

Spania

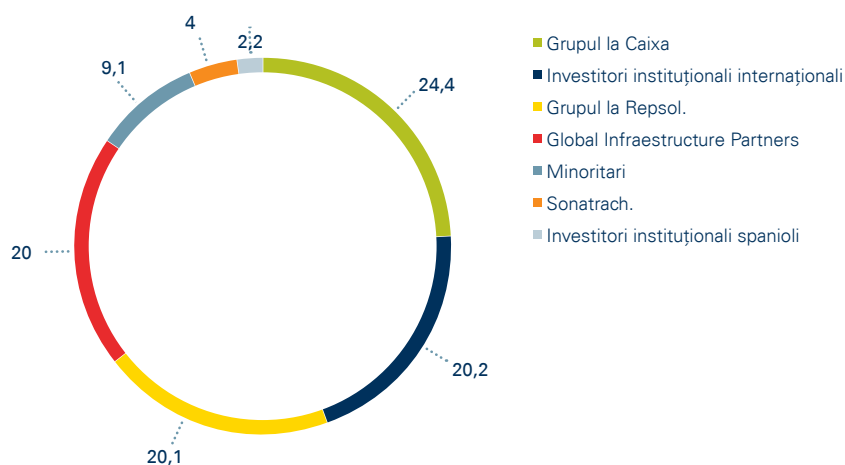
Generare, distribuție și comercializare electricitate. Aproximare, exploatare, transportare și distribuție de gaz. Comercializare și infrastructura GN/GNL. Regazeificare.





Notă: pe lângă țările anterioare, Gas Natural Fenosa are societăți interpușe, de investiții sau servicii profesionale, în Irlanda, Madagascar și Uganda. Activitatea companiei Gas Natural Fenosa în Australia, Brazilia și Chile (generare) și Italia (regazeificare) se referă la anumite proiecte legate de activitățile indicate, nu la cele în care compania dispune de o infrastructură operativă.

Acționari și investitori ai Gas Natural Fenosa (%)



Principali indicatori ai Gas Natural Fenosa

Operații	2016	2015
Vânzări din activitatea de distribuție a gazelor (GWh)	458.265	473.831
Transportul de gaze/EMPL (GWh)	11.720	112.861
Puncte de furnizare de distribuție a gazelor (mii)	13.546	13.172
Puncte de furnizare de distribuție a electricității (mii)	8.202	10.622
Rețea de distribuție gaze (km)	142.187	138.219
Longitudine linii distribuție și transportul de electricitate (km)	250.886	302.723
Energie electrică produsă (GWh)	46.552	49.548
Personal	2016	2015
Numărul de angajați	18.707	20.641
Financiar (milioane de euro)	2016 ¹	2015 ¹
Importul net al cifrei de afaceri	23.184	26.015
Importul net al cifrei de afaceri	4.970	5.264
Investiții totale	2.901	2.082
Beneficiul net	1.347	1.502
Dividende	1.001	1.001
Calificare conform indicelui DJSI	91	89
Calificare conform indicelui DJSI	2016	2015
Cotizație la 31 decembrie	17,91	18,82
Beneficii	1,35	1,57

¹ Cifrele pentru 2015 sunt reexprimate prin discontinuitatea afacerii GLP în Chile, fără a avea impact asupra rezultatului net.



Un model de afacere competitivă și integrată

Gas Natural Fenosa este o companie integrată de gaz și electricitate, a cărui model de afacere se sprijină pe patru piloni fundamentali:

- 1 Să fie un operator „best in class” pe segmentul de distribuție și comercializare de energie.
- 2 Să dispună de un parc de generare eficient și diversificat, care permite gestiunea competitivă a resurselor naturale disponibile.
- 3 Să dispună de o poziționare internațională cu perspective ample de dezvoltare.
- 4 Să dispună de o echipă de angajați dedicați și cu experiență mare în afacere.

Modelul de afacere al companiei Gas Natural Fenosa are la bază doi piloni: gazul și electricitatea, care contribuie cu peste 97% asupra EBITDA.

Pe de o parte, Gas Natural Fenosa operează de-a lungul lanțului valoric al gazelor, de la exploatare și aprovizionare până la distribuția și comercializarea lor. Pe de altă parte, operează cu generarea, distribuția și comercializarea electricității.

La aceste activități, se adaugă alte domenii de afacere: tradingul în piețele de gaz și electricitate, serviciile prestate de operarea și întreținerea instalațiilor, furnizarea serviciilor de inginerie și crearea instalațiilor energetice, exploatarea minei de cărbune Savmore și aprovizionarea cu gaz prin intermediul proiectului Marismas.



Strategia Gas Natural Fenosa

G4-DMA (performanța economică)

Gas Natural Fenosa a prezentat în 2016 noua viziune strategică a companiei pentru perioada 2016-2020, cu o serie de angajamente de îndeplinire a obiectivelor pentru anul 2018, și aspirațiile pentru anul 2020. Această analiză a fost efectuată după îndeplinirea obiectivelor pentru 2015 din Planul Strategic 2013-2015 al companiei.

Noua viziune are drept scop protejarea modelului actual de afacere reușită, care a demonstrat capacitatea sa de a obține o creștere în ultimii doi ani, și stabilirea bazei pentru continuarea creșterii datorită investițiilor incluse în plan.

Investiții

G4-DMA (performanța economică)

În perioada 2016-2020, Gas Natural Fenosa va investi 14.000 milioane de euro, investiți în special în rețelele de distribuție, crearea noii capacități de generare, în special cea regenerabilă, și desfășurarea afacerii cu gaz natural lichefiat (GNL).

Investițiile vor permite companiei să mărească cu 3,6 milioane punctele de furnizare a gazului și electricității, și să mărească parcul de generare cu 3,5 GW, din care 2,5 GW va fi pentru energia regenerabilă și 1 GW pentru proiectele cu cicluri internaționale combinate.

În ceea ce privește rețelele de distribuție, scopul este de a continua obținerea celui mai înalt potențial posibil atât pentru gaz precum și pentru electricitate în Spania și în America Latină, în special, în proiectele de gazificare din Chile, Columbia și Mexic.

În afacerea cu gaz se vor realiza investiții pentru a mări flota și astfel se va majora flexibilitatea și competitivitatea sa, și în fabricile flotante de regazificare cu GNL.

Obiective financiare

Gas Natural Fenosa a prevăzut un scenariu provocator pentru anii 2016 și 2017, datorită volatilității actuale a mărfurilor și a cursului valutar. Propunerile de gestionare puse în mișcare și noile investiții vor începe să atenueze impacturile acestui scenariu în a doua jumătate a anului 2017. Astfel, obiectivul pentru anul 2018 este de 5,4 miliarde de euro pentru ebitda și 1,6 miliarde beneficiu net.

Cu bazele de creștere stabilite în primii trei ani ai planului, compania se așteaptă la o creștere solidă a EBITDA și a beneficiului net în perioada 2019-2020. În special, la sfârșitul acestei perioade, EBITDA va crește până la 6 miliarde de euro (+13% față de 2015) și rezultatul net ar atinge 1,8 miliarde de euro (+20% față de 2015).

Disciplina financiară și angajamentul față de acționari este în continuare strategia companiei. Grupul prevede menținerea politicii sale financiare stricte în mediul dificil pentru anii următori, datorită capacității sale puternice de a genera numerar, ceea ce va permite reducerea ratelor de ridicare, în timp ce cresc dividendele și investițiile.

Planuri de eficiență

Viziunea strategică include un nou plan de eficientizare, care va acumula economii în valoare de 220 milioane anual în 2018, și analiza unor măsuri de eficientizare suplimentare pentru perioada 2019-2020, care ar putea fi accelerate.

Propunerile incluse în planul de productivitate se concentrează în special asupra reducerii costurilor discreționare, raționalizarea costurilor comerciale și operative, optimizarea costurilor în sferile corporative, digitalizarea proceselor și gestionarea sistemelor de informație.

Prevederi pentru afacere și impactul de reglementare

Pentru a defini noul plan strategic, compania a ținut cont de trei tendințe principale din sectorul energetic, care consideră că vor marca viitorul ei:

- > Creșterea determinată de piețele emergente.
- > Evoluția mixului de generare spre cele renovabile și gaz natural.
- > Apariția noilor modele de afacere în sectorul energetic.

Energiile renovabile și gazul natural vor fi vectorii cheie pentru a acoperi creșterea numărului de comenzi, cu precădere pe piețele emergente. Astfel, inovația pe piața energetică va fi un alt vector care va redefini sectorul la nivel global, deoarece noile modele de afacere, precum este generarea distribuită și smart grids, sunt deja oportunități de creștere, atât pe piețele mature precum și pe piețele emergente pe termen mediu.

În această perioadă până în anul 2020, Gas Natural Fenosa va realiza o gestionare activă a portofoliului de valori în funcție de rentabilitate, risc și crearea valorilor pentru acționari.



Priorități strategice

Gaze	Generare electricitate	Rețele	Servicii, comerțanți cu amănuntul și inovație
Optimizarea portofoliului global de gaze	Impunerea unei norme care ar include suficientă securitate în timpul furnizării, diversificare, eficiență economică și durabilitate	Continuarea gestionării aspectelor de reglementare a afacerii	Dezvoltarea noilor produse și servicii pentru clienții finali
Adaptarea și renegocierea contractelor de furnizare a gazelor	Ajustarea capacității și a investițiilor pentru a îndeplini noile reglementări privind emisiile	Obținerea potențialului de creștere organică, atât în Europa precum și în America Latină	Crearea unei platforme pentru generarea distribuită și serviciile comune
Dezvoltarea pozițiilor GNL pe piețele finale	Dezvoltarea noilor oportunități în generarea internațională și creșterea platformei celor renovabile în Spania	Automatizarea rețelei și integrarea noilor tehnologii în rețeaua electrică	Continuarea digitalizării a serviciilor și proceselor
Majorarea flexibilității flotei cu incorporarea noilor nave metaniere			Majorarea modelului de servicii și soluțiile energetice pentru America Latină
Consolidarea și folosirea avantajelor competitive la nivel logistic			

Implementarea propunerilor din planul de eficientizare

Gas Natural Fenosa în Moldova

[G4-6], [G4-7], [G4-17] G4-DMA (performanța economică)



Gas Natural Fenosa în Moldova este cel mai mare distribuitor privat de energie electrică din Republica Moldova. Istoria apariției sale pe piața energetică moldovenească începe la 7 februarie 2000, când compania spaniolă UNION FENOSA INTERNATIONAL achiziționează printr-un tender internațional trei din cele cinci întreprinderi furnizoare de energie electrică, gestionate de stat la acel moment, expuse spre comercializare printr-o ofertă a Guvernului: Î.C.S. RE Chișinău S.A., Î.C.S. RED Centru S.A., și Î.C.S. RED Sud S.A.

[G4-17] Printr-o decizie de eficientizare, în anul 2008, cele trei întreprinderi de distribuție moldovenești au fuzionat formând Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Întreprinderea furnizoare de energie electrică din Republica Moldova continuă să facă parte din grupul internațional Gas Natural Fenosa, rezultat în urma fuziunii. Marca comercială Gas Natural Fenosa a fost lansată în țara noastră pe data de 10 mai 2011.

Adițional, în Spania apare grupul Gas Natural Fenosa, cu denumirea socială Gas Natural SDG, S.L., care este o mare companie de profil energetic și cu vaste activități pe plan mondial, rezultat dintr-un proces inițiat în iulie 2008 și încheiat în septembrie 2009, în care o întreprindere spaniolă, Union Fenosa, fuzionează prin absorbție cu altă întreprindere spaniolă, Gas Natural.

Prin prevederea legală, stipulată în particular în art. 54 alin. (5) al Legii cu privire la energia electrică nr. 124-XVIII din 23.12.2009 a RM, începând cu 1 ianuarie 2015, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. separă legal activitatea de distribuție a energiei electrice de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate. Ca urmare a acestui fapt, activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate este asigurată în prezent de către întreprinderea Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., care este succesor de drept al Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.

În 2016 Gas Natural Fenosa în Moldova a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

Gas Natural Fenosa este o companie reglementată pe piața energetică, iar activitatea sa în Republica Moldova răspunde continuu exigențelor cadrului regulator din țară, inclusiv prin efectuarea investițiilor de peste 2,7 miliarde de lei pentru reabilitarea și modernizarea infrastructurii în vederea asigurării bunului nivel al calității serviciilor, astfel contribuind la dezvoltarea economică a țării.

Activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova în economia țării este un model european de afaceri, ea fiind apreciată ca o întreprindere deschisă pentru colaborare în scopul promovării valorilor pro-europene și internaționale și a unui climat de investiții transparent și propice prosperării pentru toți agenții economici.

Principalii indicatori de performanță ai Gas Natural Fenosa în Moldova

G4-DMA (performanța economică)

În ceea ce privește piața din Republica Moldova, cele două întreprinderi ale Gas Natural Fenosa asigură 70% din sectorul de distribuție și furnizare a energiei electrice la nivel de țară.

Gas Natural Fenosa Internacional S.A. deține 100% din participații la capitalul social al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Lider la capitolele investiții și modernizări pe piața electroenergetică din R.Moldova, în 2016 compania a continuat realizarea planurilor sale investiționale în infrastructură, instalații și echipamente performante, în scopul asigurării creșterii substanțiale a calității și fiabilității serviciilor prestate, reducerii în continuare a pierderilor de energie și diminuării impactului negativ asupra mediului.

În anul 2016 întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova au obținut un EBITDA de 928,5 milioane lei, în creștere cu 3% față de anul precedent. Creșterea respectivă se datorează eficientizării proceselor operaționale și reducerii costurilor.



Pe parcursul anului 2016 Compania a realizat investiții în valoare de 271,2 milioane lei, cu 90 de milioane mai mult față de anul 2015. Ca urmare a investițiilor realizate, datorită unui plan elaborat pentru îmbunătățirea indicilor de calitate și redirecționarea investițiilor în instalațiile cu impact direct asupra acestora în 2016 a fost redus cu 1 oră și 41 de minute indicatorul SAIDI (durata medie a întreruperilor în rețea) în raport cu anul anterior. Nivelului de pierderi în rețea a constituit 8,25%, iar nivelul de încasare a plăților pentru energia electrică livrată este de 99,36%.

Numărul clienților deserviți la finele anului 2016 a fost de 878.491 față de 867.218, înregistrați în aceeași perioadă a anului 2016, ceea ce constituie o creștere cu 11.273 de clienți. Nivelul vânzării de energie în 2016 a constituit 2.684,3 GWh.

Harta localităților în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova [G4-8]



- Sectorul Chișinău
- Sectorul Orhei
- Sectorul Anenii Noi
- Sectorul Sud

Locații în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova și numărul locurilor de consum (NLC) [G4-8], [G4-9]

Sectorul	Filiala	Suprafața, km ²	Populația, pers.	NLC, 2016	NLC, 2015
Anenii Noi	Anenii Noi	887	83.400	29.589	29.385
	Căușeni	1311	91.300	31.520	31.431
	Ștefan Vodă	998	71.000	26.882	26.877
	Hîncești	1.472	121.200	42.196	42.050
	Ialoveni	771	84.500	29.033	28.764
	TOTAL	5.439	451.400	159.220	158.507
Orhei	Orhei	1.228	125.400	46.403	46.209
	Telenești	849	73.100	26.107	26.046
	Criuleni	688	73.700	31.504	31.320
	Strășeni	730	92.100	33.789	33.577
	Nisporeni	629	66.100	23.190	23.112
	Călărași	754	78.500	25.584	25.457
TOTAL	4.878	508.900	186.577	185.721	
Sud	Comrat	854	67.000	26.383	25.704
	Ciadir Lunga	657	63.415	22.798	22.844
	Taracia	674	44.000	13.138	13.183
	Vulcănești	334	24.543	20.013	20.050
	Cahul	1.545	124.700	29.340	29.358
	Cimișlia	924	60.800	22.573	22.606
	Basarabeasca	295	28.700	11.024	11.041
	Cantemir	868	62.300	19.570	19.566
	Leova	765	53.200	18.544	18.542
TOTAL	6.916	528.658	183.383	182.894	
Chișinău	mun.Chișinău	572	779.800	349.311	340.096
TOTAL:		17.804	2.268.758	878.491	867.218

Notă: Datele corespund celor înregistrate în sistem la 31 decembrie al anului de referință;

Notă: Datele pentru 2015 diferă de cele indicate în raportul din 2015, fiind diferite criteriile de selectare din sistemul de evidență a NLC.

Principali indicatori ai Gas Natural Fenosa în Moldova

[G4-9], [G4-10]

Operație	2016	2015
Vânzări electricitate (GWh)	2.684,35	2.684,28
Locuri de consum (nr)	878.491	867.218
Populație în aria de acoperire (mln.)	2,3	2,3
Facturare (GWh)	2.684,35	2.684,28
Rețele de distribuție (km)	34.992,26	34.864,96
Nivel tensiune (kV)	0,4-110	0,4-110
Linii aeriene (LEA, km)	31.757,76	31.670,70
Linii în cablu (LEC, km)	3.234,51	3.194,26
Centre de transformare (nr)	7.681	7.651*

Personal	2016	2015
Numărul de angajați, persoane	709	727
Numărul de angajați, beneficiari ai Contractului Colectiv de Muncă	680	701
femei	196	198
bărbați	484	503
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de munca pe anii 2013-2017	95,91	95,89
% femei	95,15	95,59
% bărbați	96,22	95,76

Date financiare, MDL	2016	2015
Cifra de afaceri	6.317.995.008,760	6.510.792.706,07
Beneficiul operativ brut (EBITDA)	782.510.886,130	907.213.624,920
Profit din operațiuni	627.475.128,910	725.090.379,730
Investiții date în exploatare	272.077.909,0	173.323.202,0
Dividende**	0	29.901.690,0

* În raportul pentru 2015 a fost indicat eronat numărul de transformatoare în loc de numărul centrelor de transformare. Cifra a fost corectată.

** În 2016 nu au fost achitate dividende acționarilor.

Indicatori GRI G4 [G4-EC1]

	2016	2015
Valoare economică directă	6.404.567.627	6.532.759.597
Venituri	6.404.567.627	6.532.759.597
Valoare economică distribuită	6.436.088.156	6.740.118.557
Cheltuieli operaționale	5.651.553.468	5.660.403.916
Salarii și prestații ale angajaților	127.024.107	128.087.322
Plăți către acționari și credite bancare	301.240.006	656.255.000
Impozite achitate la bugetele locale	356.270.574	295.372.319
Investiții comunitare		
Valoare economică reținută	-31.520.528,59	-207.358.960

Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice [G4-12]

Furnizorii de energie electrică ai Î.C.S. „GNF Furnizare Energie” S.R.L. și Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. au următoarea structură:

- > Producători locali reglementați: S.A. „Termoelectrica” (fondată la 16.06.2015 prin comasarea S.A. „CET-1” și S.A. „CET-2”), S.A. „CET-Nord”, Î.S. „NHE Costești” și producătorii din surse regenerabile de energie (19% din energia electrică anual livrată);
- > Producătorul CERSM (Centrala Electrică Regională de stat Moldovenească) din zona transnistreană a Republicii Moldova;
- > Furnizorul nereglementat S.A. „Energocom”

Conform Legii Republicii Moldova nr.107-XVIII din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L., în calitate de furnizor la tarife reglementate, este obligată să achiziționeze energia electrică de la producătorii locali reglementați.

Furnizori de energie electrică

	2016	2015
Mari-principali	6	6
Mici-regenerabili (0,06% din energia anual livrată)	11	11
Total	23	17

Gestiunea riscului

Producătorii locali asigură de la 4 până la 30% (în dependență de anotimp) din necesarul lunar de energie electrică.

CERSM are capacitatea de a asigura necesarul de energie electrică, iar în anumite situații imprevizibile de micșorare a livrărilor din partea CERSM, S.A. Energocom poate asigura livrări și din Ucraina.

Pe perioada 01-31.03.2016 S.A. „Energocom” a oferit micșorarea prețului de achiziție a energiei electrice de la 68 la 60 USD/MWh.

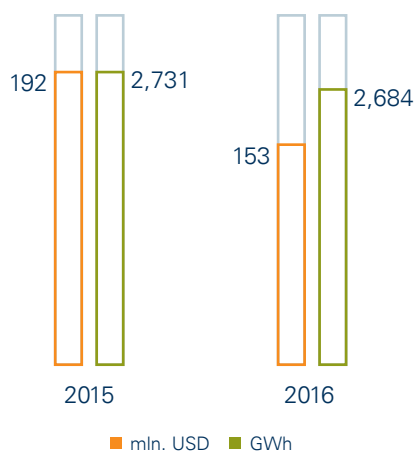
Începând cu 01.04.2016 în urma negocierilor a fost redus prețul de achiziție a energiei electrice de la CERSM și S.A. „Energocom” până la 48,995 USD/MWh.

Începând cu anul 2015, în conformitate cu Regulile pieței energiei electrice, Î.C.S. RED Union Fenosa S.A. în calitate de Operator de rețea, nu poate să achiziționeze energie electrică de la Producătorii locali reglementați.

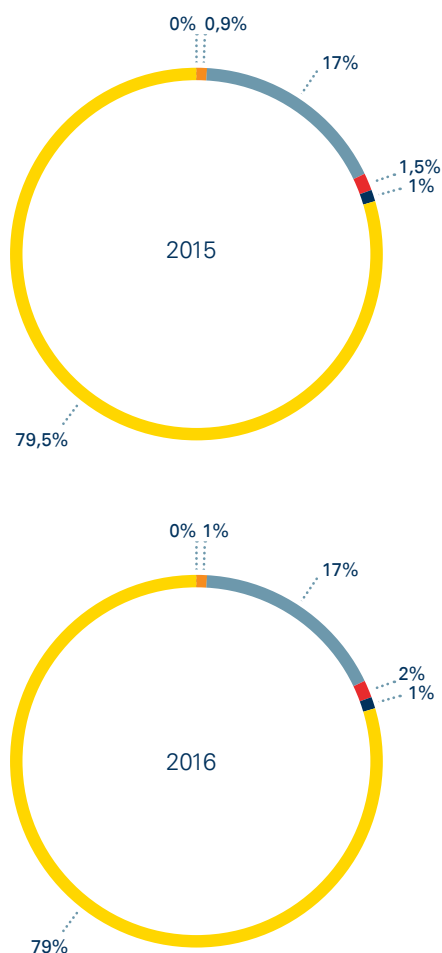
Lista furnizorilor principali de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate	Beneficiar	Valoarea plăților efectuate, USD	
				2016	2015
S.A. „Termoelectrica” (CET-1)	Producător	Chișinău	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	0	0
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	2.068.607	2.336.334
S.A. „Termoelectrica” (CET-2)	Producător	Chișinău	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	0	0
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	35.921.728	39.057.404
S.A. „CET Nord”	Producător	Bălți	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	0	0
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	2.792.288	2.860.164
Î.S. „CHE Costești”	Producător	Costești	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	0	0
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	292.423	393.088
S.A. „Energocom”	Furnizor angro	Chișinău	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	12.037.956	16.141.603
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	112.132.398	146.955.928
CERSM	Producător	Cuciurgan	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	0	0
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	0	0
TOTAL			Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	12.037.956	16.141.603
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	153.207.445	191.602.918

Volumul total de achiziții Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. [G4-9]



Achizițiile de energie ale Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. de la furnizori, GWh



Achiziții de energie pe furnizori, GWh

Furnizor	Beneficiar	2016	2015	2014
S.A. „Termoelectrica” (CET-1)	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	-	-	38,3
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	25,233	26,2	-
S.A. „Termoelectrica” (CET-2)	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	-	-	438,8
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	456,26	465,6	-
S.A. „CET Nord”	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	-	-	36,8
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	41,152	39,4	-
Î.S. „CHE Costesti”	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	-	-	43,4
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	26,782	35,4	-
S.A. „EnergoCom”	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	237,54	237,5	206,9
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	2133,1	2.162,7	-
CERSM	Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	0	0	2.215,8
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	0	0	-

Procesul de gestiune a furnizorilor

Procesul de selecție a furnizorilor este determinat de numărul redus de potențiali furnizori care au capacitatea de a acoperi în totalitate necesitățile Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. și Î.C.S. Red Union Fenosa S.A..

Producătorii locali reglementați au prioritate la semnarea contractelor conform prevederilor Legii energiei electrice. Perioada de acțiune a contractelor este de un an cu posibilitate de prelungire automată pentru următorul an. Astfel acestea au fost preluate pentru o perioadă corespunzătoare, până la 31.12.2017. Perioada de acțiune a contractelor existente cu S.A. „EnergoCom” și CERSM este de un an, scadente la 31.03.2017.

Modificări în achiziția energiei electrice [G4-13]

Procesul de achiziție a energiei electrice este condiționat de obligativitatea prevăzută de Legea cu privire la energia electrică de a achiziționa energia produsă de producătorii locali. În anul 2016 pe piață locală nu au avut loc modificări în procesul de achiziție a energiei electrice.



Pentru detalii cu privire la sistemul corporativ de gestionare a riscului a se consulta compartimentul „Sistemul de gestionare a riscului”.

NB

- S.A. „Termoelectrica” (CET-1)
- S.A. „Termoelectrica” (CET-2)
- S.A. „CET Nord”
- Î.S. „CHE Costești”
- S.A. „EnergoCom”
- CERSM



Sensibilizare

Încurajăm sensibilizarea cu privire la risipirea resurselor naturale și la incapacitatea mediului de a asimila deșeurile proceselor de producție.

Conștientizând importanța unei gestiuni ambientale care să asigure păstrarea mediului înconjurător, am dezvoltat o cultură de respect și sensibilizare față de acesta, cultură ce este transmisă tuturor angajaților noștri, clienților, furnizorilor și societății, în general.



Politica de responsabilitate corporativă

Politica de responsabilitate corporativă. Pag. 34

Plan Director de Durabilitate (2016-2020). Pag. 35

Governarea responsabilității corporative. Pag. 36

Politica privind Drepturile Omului. Pag. 38

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în
Moldova. Pag. 40



Politica de responsabilitate corporativă

[G4-56]

Politica de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa stabilește cadrul comun de activitate care ghidează comportamentul social responsabil al companiei și determină structura unei bune părți al acestui Raport de responsabilitate corporativă.

După revizuirea politicii în 2013, în exercițiul anului 2015 a avut loc o nouă actualizare. În conformitate cu recomandările Codului Unificat al Guvernării Corporative, politica a fost aprobată de către Consiliul de Administrare, care și-a asumat angajamentul să supravegheze periodic respectarea acesteia.

Gas Natural Fenosa definește conceptul de responsabilitate socială corporativă ca un ansamblu de acțiuni în vederea stabilirii relațiilor de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu grupurile sale de interes. Relația adecvată cu mediul constituie un aspect strategic primordial pentru companie, este esențială pentru crearea valorii și asigurarea durabilității companiei pe termen lung.

Politica de responsabilitate socială corporativă a Gas Natural Fenosa cuprinde opt angajamente asumate de către companie în acest domeniu.

Politica se aplică la toate întreprinderile care formează grupul Gas Natural Fenosa. De asemenea, se încurajează cunoașterea și aplicarea acesteia de către toate persoanele sau antreprenorii care prestează servicii pentru companie și pot influența reputația acesteia.



Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă

Excelență în serviciu

Angajament față de rezultate

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător

Interes pentru persoane

Securitate și sănătate

Lanț de distribuție responsabil

Angajamentul social

Integritate și transparență



Mai detaliat, angajamentele și principiile de acțiune pot fi consultate în paragrafele corespunzătoare ale acestui raport.



Documentul „Politica de responsabilitate corporativă” poate fi consultat aici: <http://www.gasnaturalfenosa.md/page/politica-social-corporativ%C4%83-grupului-gas-natural-fenosa>)

Plan Director de Durabilitate (2016-2020)

După aprobarea noii Politici de Responsabilitate Corporativă și urmând recomandările noului cod de bună guvernare a CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores – Comisia Națională a Pieții de Valori) în materie de responsabilitate corporativă, în 2016 a început elaborarea unui Plan Director de Durabilitate pentru anii 2016-2020, care se estimează să fie aprobat de către Consiliul de Administrație în 2017.

Planul definește liniile de acțiune pentru fiecare din cele opt angajamente principale și acțiunile specifice pentru fiecare din cele 45 de angajamente specifice ale Politicii de Responsabilitate Corporativă, ce vor fi derulate în cadrul fiecărei linii de acțiune, cu scopul ca fiecare sferă implicată să se dezvolte. În acest mod se mizează pe obținerea unor indicatori de monitorizare și supraveghere, ce vor permite controlul realizării pentru fiecare acțiune în parte de către fiecare subdiviziune responsabilă și, în ultimă instanță, la fel, din partea Consiliului de Administrație.

Model de monitorizare a Planului de Durabilitate 2016-2020



Guvernarea responsabilității corporative

G4-DMA (anticorupție), [G4-34]

Consiliul de administrare

În conformitate cu regulamentul intern, aprobarea Politicii de Responsabilitate Corporativă a Gas Natural Fenosa cade în sarcina Consiliului de administrare, care, suplimentar, primește cel puțin o dată pe an informații despre monitorizarea generală a acestei politici.

De aceea, supravegherea îndeplinirii politicii, în ultimă instanță, cade în sarcina Consiliului de administrare, care a delegat aceste funcții Comisiei de numiri și retribuții.

Astfel, Consiliului de administrare îi revine să dirijeze integrarea efectivă a responsabilității corporative în strategia companiei și să supravegheze gestiunea sa zilnică, obținând astfel încrederea într-o cultură solidă a responsabilității corporative.

Comitetul de conducere

Comitetul de conducere, la rândul său, este responsabil de supravegherea implementării și monitorizării adecvate a angajamentelor asumate în Politica de Responsabilitate Corporativă, precum și de impulsivitatea difuzării, cunoașterii și îndeplinirii politicii prin intermediul planurilor pe care la va aproba în acest scop.



Angajamentele Politicii de responsabilitate corporativă

Excelență în servicii



Angajament pentru rezultate



Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător



Interes pentru persoane



Securitate și sănătate



Lanț de distribuție responsabil



Angajament social



Integritate și transparență



Direcțiile generale și Unitățile de afaceri

Direcțiilor generale și Unităților de afaceri le corespunde să definească activitățile care să realizeze planurile elaborate de către Comitetul de conducere, precum și să propună obiective calitative și cantitative la fiecare din aceste acțiuni și indicatorii de monitorizare asociați.

Administratori, directori și alți angajați

G4-DMA (anticorupție), [G4-34]

Administratorii, directorii și ceilalți angajați, care fac parte din companie, au obligația de a cunoaște, înțelege și de a îndeplini directivele și angajamentele ce se conțin în Politica de Responsabilitate Corporativă. Astfel, Gas Natural Fenosa va promova și va stimula printre furnizorii și întreprinderile prestatoare de servicii adoptarea principiilor de comportament definite în politică.

Comisia Codului etic

Comisia Codului etic a Gas Natural Fenosa are drept scop să încurajeze difuzarea, cunoașterea și respectarea Codului etic, precum și gestionarea procesului de consultare și notificare.

Comisia, condusă de Unitatea de Audit Intern, Compliance și Control Intern, este formată din reprezentanți ai unor unități implicate, în funcție de specificul activității ce le corespunde, în aspectele reglementate de Codul etic.

Comisia Codului etic raportează Comisiei de Audit și Control și Comitetului de Conducere.

Gas Natural Fenosa dispune de comisii locale în Argentina, Brazilia, Chile, Columbia, Italia, Mexic, Moldova, Panama și Africa de Sud. Cu scopul de a asigura difuzarea Codului etic în diferitele domenii de activitate a companiei, Comisiile locale au o componență funcțională similară Comisiei Codului etic.



Funcțiile Comisiei Codului Etic

- > Încurajarea difuzării și comunicării Codului etic.
- > Interpretarea Codul etic și dirijarea acțiunilor în caz de dubii sau conflicte.
- > Facilitarea și gestionarea unui canal de comunicare cu toți angajații, furnizorii și companiile colaboratoare (funcție exclusivă a Comisiei Corporative).

Membrii Comisiei Codului etic

- > Audit Intern, Conformitate și Control Intern (Președinția și Secretariatul comisiei).
- > Finanțare și Piața de capital.
- > Reputație și Sustenabilitate.
- > Relații de Muncă.
- > Asistență pentru clienți.
- > Servicii Juridice Corporative.

Componența comisiilor locale (*)

Argentina, Brazilia, Chile, Columbia, Italia, Mexic, Moldova, Panama, Africa de Sud.

Președinte	Personal, Organizare și Cultură
Membri	Audit
Membri	Relații Externe și Comunicare
Membri și Secretar	Servicii juridice

* Consultările și notificările primite din alte țări decât cele menționate anterior, sunt gestionate de către Comisia Codului Etic.



Despre Modelul de gestiune a Codului Etic a se citi compartimentul „Integritate și transparență”

Politica privind Drepturile Omului

G4-DMA (practici de securitate, respectarea drepturilor omului la nivelul furnizorilor)

Compania este conștientă de exigențele crescânde ale anturajului în ceea ce privește drepturile omului, și mai ales ține cont de creșterea activității internaționale care a adus compania să opereze în unele zone unde protecția drepturilor omului este de importanță specială.

Angajamentul companiei de a respecta și proteja drepturile omului este exprimat atât în Politica de Responsabilitate Corporativă, cât și în Codul etic. Politica privind Drepturile Omului și vine să formalizeze și să stabilească exact cum crede compania că trebuie să includă acest aspect în gestiunea sa impresarială.

Din 2011 Gas Natural Fenosa are o Politică a Drepturilor omului aprobată de către Comitetul de conducere.

Elaborarea și aprobarea acestei politici este răspunsul companiei la exigențele în creștere ale mediului în care activează, după caz. Politica își capătă sensul deplin pe acele segmente unde legislația locală nu oferă un nivel adecvat de protecție a drepturilor omului. În aceste cazuri, Gas Natural Fenosa se angajează să ofere o protecție echivalentă cu cea din alte zone geografice unde își desfășoară activitatea.

Respectarea politici este integrată orizontal în companie și reprezintă și responsabilitatea fiecărui segment de afacere.

Politica stabilește zece principii, care au fost determinate din riscurile principale în materie de drepturi ale omului detectate în companie, și acceptă principiile directoare ale Națiunilor Unite despre Companie și Drepturile Omului. Mai mult, politica se concentrează pe principiile cele mai relevante care afectează afacerile companiei.



Procesul de elaborare a Politicii drepturilor omului

G4-DMA (practici de securitate, respectarea drepturilor omului la nivelul furnizorilor)

Procesul de elaborare a politicii a început în aprilie 2010 cu o analiză a politicilor de drepturi ale omului ale companiilor relevante și a principalelor cerințe internaționale. S-au definit riscurile care afectează afacerea Gas Natural Fenosa și angajamentele legate de drepturile omului.

Pentru a da mai multă precizie analizei, s-a contrastat informația cu directorii din 14 țări în ceea ce privește riscul perceput, și astfel a fost elaborată prima schiță a politicii. După prima schiță au fost consultate cinci organizații independente specializate în

drepturile omului și s-a realizat un proces de consultare internă cu membrii Comitetului Reputației Gas Natural Fenosa.

Politica a fost aprobată pe 3 februarie 2011, și cu scopul de a difuza angajamentele și domeniile de aplicare ale sale s-a alcătuit un model de comunicare și formare.

Adăugător, a fost realizat o verificare a gradului de implementare a celor mai critice dintre angajamente ale politicii de către un terț independent și de către Domeniul Audit Intern.



Principiile Politicii de Drepturi ale Omului

G4-DMA (practici de securitate, respectarea drepturilor omului la nivelul furnizorilor)

Evitarea practicilor discriminatorii sau a celor care subminează demnitatea oamenilor.

Eradicarea folosirii muncii minorilor.

Aportarea libertății de asociere și negociere colectivă.

Protejarea sănătății persoanelor.

Oferirea unui loc de muncă decent.

Angajament față de persoanele care au legătură cu furnizorii, întreprinderile colaboatoare și prestatorii de servicii.

Susținerea și promovarea publică a respectării drepturilor omului.

Respectarea comunităților indigene și a modurilor de trai tradiționale.

Protejarea instalațiilor și a persoanelor din perspectiva respectării drepturilor omului.

Contribuirea la combaterea corupției.

În 2014 s-a realizat o analiză exhaustivă a politicii cu scopul de a asigura alinierea sa completă la principiile directoare ale Națiunilor Unite despre Companie și Drepturile Omului.

Cunoașterea și respectarea politicii este consolidată de către companie printr-un plan de comunicare și formare, ce include un curs online obligatoriu pentru toți angajații, seminare axate pe explicarea principiilor și conflictelor care ar putea apărea și sesiuni informative despre politică și implicarea în afaceri.

După cum stabilește Politica de drepturi ale omului, compania lucrează activ pentru a include aspectele legate de drepturile omului în procesele de analiză a noilor investiții, introducând această variabilă în evaluările impactului social.

Formarea în materie de drepturi ale omului este concentrată pe caracteristicile fiecărei țări unde Gas Natural Fenosa are contractate servicii ale agențiilor de pază și pe activitățile pe care le desfășoară compania în fiecare din acestea.

Adăugător, se adoptă cele mai bune practici în vigoare, luând în considerare inițiativele ca principiile voluntare de securitate și drepturile omului, și principiile de bază ale Națiunilor unite despre folosirea forțelor și a armelor de foc pentru personalul care aparține la agențiile de pază pe care le contractează compania.


În 2016, la diferite cursuri de actualizare în materie de securitate privată și la actualizarea cunoștințelor și formelor de acționare la respectarea drepturilor omului au participat 38 (100%) de agenți de pază fizică și din serviciul de monitorizare, ale companiei prestatoare de servicii de pază în Moldova, acestor cursuri fiindu-le dedicate 251 de ore în total



Practicile de securitate GRI G4

	2016	2015
Procentul personalului de securitate instruit cu privire la politica drepturilor omului sau procedurile care sunt relevante pentru operații	100	100

G4-HR7

 Gas Natural Fenosa își face publică Politica de drepturi ale omului, care poate fi accesată în limbile română și rusă pe pagina web (www.gasnaturalfenosa.com), precum și pe site-ul local www.gasnaturalfenosa.md la compartimentul Resurse Umane.

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Dialogul cu grupurile de interes

Gas Natural Fenosa în Moldova înțelege prin „grupuri de interes” toate acele entități sau persoane fizice, care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii, și ale căror acțiuni pot afecta capacitatea de a implementa cu succes strategiile proprii și de a-și atinge obiectivele.

Întreprinderea apreciază rolul lor în stabilirea de strategii, și consideră că dezvoltarea unui climat de încredere cu grupurile de interes este esențială pentru acceptarea socială a companiei și pentru succesul planurilor de afaceri.

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Interni	Aționari;
	Angajați;
	Întreprinderile Gas Natural Fenosa în lume.
Externi	Clienți;
	Furnizori;
	Instituțiile de stat;
	ONG-uri și asociații;
	Mass media.



Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

Acțiunile de dialog ale Gas Natural Fenosa în Moldova cu grupurile de interes sunt de două tipuri:

Acțiuni de consultare reciprocă

Au un caracter bidirecțional: întreprinderea și grupurile de interes interacționează continuu în cadrul unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii și ajustării proceselor companiei. Întreprinderea apreciază importanța lor în scopul elaborării și publicării Raportului de responsabilitate corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova.

Acțiuni informative

Au un caracter unidirecțional: întreprinderea oferă informație tuturor grupurilor de interes, în funcție de așteptările acestora.



Canale de comunicare

Întreținerea unui dialog deschis și continuu este esențială pentru menținerea unei relații de încredere cu grupurile de interes.

Gas Natural Fenosa în Moldova a implementat și utilizează următoarele canale de comunicare cu partile interesate:

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare
Angajați	➤ Audiență directă în Direcția „Persoane, organizare și cultură”
	➤ Intranet Naturalnet
	➤ Comisia locală a Codului etic
	➤ Revista internă „Energia noastră”
	➤ Mesaje interne prin e-mail
	➤ Afișe
	➤ Întruniri cu administrația
	➤ Mic dejun cu administrația
	➤ Comunicate interne
	➤ Sărbători/evenimente corporative
	➤ Proiecte sociale interne
	➤ Concursuri și târguri interne
	➤ Anchete cu privire la climatul de muncă
	➤ Cursuri de instruire.
	➤ Reuniuni interne în formatul „Discutăm despre companie”

Periodicitate:

➤ Permanent. ➤ Lunar. ➤ Trimestrial. ➤ Semestrial. ➤ Anual. ➤ La solicitare.

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare	
Clienți (consumatori)	+	Oficiul comercial
	+	Factura
	+	OT 24 de ore
	+	Audiențe personale
	+	E-mail
	+	Scrisori
	+	Telefon
	+	SMS-uri
	+	Fluturași promoționali
	+	Mass-media
	+	Site
	+	Chat pe site
	+	Cont pe rețeaua socială Facebook
	+	Viber
Acționari	+	Raport financiar de activitate
	+	Adunarea generală a acționarilor
Autorități (Guvern, ANRE, alte entități de profil)	+	Întruniri
	+	Ședințe publice
	+	Conferințe de presă
	+	Evenimente publice
Furnizori	+	Scrisori/demersuri
	+	Audiență directă în Direcția Achiziții
	+	Scrisori
	+	Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor
	+	Internet
	+	Telefon
	+	E-mail
	+	SMS-uri
	+	Afișe
	+	Întruniri cu administrația
	+	Comunicate
	+	Evenimente publice
	+	Proiecte sociale proprii sau în alianțe
	+	Factura
+	Chat pe site	
+	Cont pe rețeaua socială Facebook	
+	Viber	

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare		
Societatea (ONG-uri, asociații)	+	Întruniri cu administrația	
	+	Proiecte sociale proprii sau în alianțe Scrisori	
	+	Internet	
	+	E-mail	
	+	Afișe	
	+	Comunicate	
	+	Evenimente publice	
	+	Fluturași promoționali	
	+	Mass-media	
	+	Chat pe site	
	+	Cont pe rețeaua socială Facebook	
	+	Viber	
	Mass-media	+	Comunicate
		+	Conferințe de presă
+		Evenimente publice	
+		Întruniri cu administrația	
+		Proiecte sociale proprii sau în alianțe	
+		Scrisori	
+		Internet	
+		E-mail	
+		Afișe	
+		Fluturași promoționali	
+		Chat pe site	
+		Cont pe rețeaua socială Facebook	
+		Viber	

Periodicitate:

+ Permanent.
 + Lunar.
 + Trimestrial.
 + Semestrial.
 + Anual.
 + La solicitare.



Responsabilitatea corporativă

Politica de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa stabilește cadrul comun de acțiune, ce ghidează comportamentul social responsabil al companiei.

Gas Natural Fenosa definește conceptul de responsabilitate socială corporativă ca un ansamblu de acțiuni în vederea stabilirii relațiilor de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu grupurile sale de interes. Este aplicabilă tuturor companiilor din grup.



Raport de responsabilitate corporativă 2016

Sistemul corporativ de gestionare a riscului

Gestionarea riscului la Gas Natural
Fenosa. Pag. 46

O gestionare integrată. Pag. 47





Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa

G4-DMA (performanța economică), [G4-34]

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa are obiectul de a garanta predictibilitatea și durabilitatea în activitatea operativă și financiară a companiei, dispunând, pentru aceasta, de diferite organisme, cu domenii de responsabilitate clar identificate.

Gestionarea riscului

Comisia
de audit și
control

Comitetul pentru
Riscuri

Direcția Riscuri

Afaceri

Alte domenii corporative

O gestionare integrată

G4-DMA (performanța economică), [G4-34]



Norma Generală de riscuri

Definește cadrul principiilor și modelelor de comportament care ușurează identificarea, informarea, evaluarea și gestionarea expunerii la risc a Gas Natural Fenosa. Stabilește bazele pentru definirea politicilor, normativei, pragurile și valorile specifice care determină Profilul de risc. Este actualizată și implementată de către Comitetul pentru riscuri.



Harta corporativă a riscurilor

Este reflectarea condusă de către Comitetul pentru riscuri orientată spre caracterizarea și cuantificarea celor mai relevante riscuri, reflectând Profilul de risc al companiei.

La identificarea acestor riscuri se ține cont de caracteristicile poziției de risc, variabilele de impact, gravitatea potențială calitativă și cantitativă, probabilitatea de apariție și gradul de gestionare și control.



Sistemul de măsurare a riscurilor

Sistemul de măsurare a riscurilor are drept scop cuantificarea, în mod recurent și cu o bază probabilistică, poziția de risc asumată la nivel global pentru diferite categorii de risc.

Gas Natural Fenosa își analizează profilul global de risc prin impactul său potențial asupra stărilor financiare ale companiei. Prin acesta, se determină nivelul maxim acceptat de expunere la risc precum și

limitele admisibile pentru gestionarea sa. Instrumentele care permit companiei o îmbunătățire continuă în procesul de identificare, caracterizare și determinare a profilului de risc al Gas Natural Fenosa sunt:



Alte hărți ale riscurilor

G4-DMA (emisii, comunități locale, etichetarea produsului și serviciului)

Gas Natural Fenosa deține o hartă a riscurilor reputaționale și o hartă a riscurilor despre schimbările climatice.

Harta riscurilor reputaționale

Începând cu 2013, Gas Natural Fenosa își identifică riscurile reputaționale din tipul de operații pe care le realizează în țările în care este prezentă și din grupurile de interes teoretic afectate, elaborând harta riscurilor reputaționale. Conform acestui sistem, riscurile se clasifică după gravitatea și gradul lor de gestionare. Periodic se efectuează analiza și evaluarea impactului unora dintre acestea în parametri financiari în caz de materializare.

Harta riscurilor de schimbări climatice

Începând cu 2014, Gas Natural Fenosa identifică impactul efectelor derivate pentru companie din schimbările climatice, analizând atât consecințele directe ale acestora (mărirea temperaturii medii, alterarea în frecvența ploilor, mărirea nivelului mării, frecvență și severitate ridicată a fenomenelor meteorologice extreme), cât și politicile și normativele orientate spre a le combate (incentive pentru eficiența energetică, bonusuri pentru energiile renovabile, piețele de drepturi de emisie). Analiza se fundamentează pe criteriile și metodologiile sistemului de gestiune a riscurilor, care rezultă într-o Hartă a riscurilor de Schimbări climatice.

Cele mai relevante riscuri identificate în ambele hărți se includ în harta corporativă de riscuri, pentru comunicarea lor organismelor de conducere relevante.

Este conceput ca un instrument de sprijin pentru unitățile de comerț, și garantează că acestea dispun de un nivel de autonomie optim la luarea deciziilor. Astfel, acesta asigură că nivelul de risc asumat de către companie și de către fiecare unitate de comerț corespunde profilului stabilit de către organisme de conducere.

Prin intermediul sistemului de măsurare a riscurilor, fiecare unitate de comerț dispune de informația specifică despre principalele tipuri de risc care o pot afecta. Prin asta se caută facilitarea procesului de luare a decizii, ceea ce, la rândul său, contribuie în mod pozitiv asupra companiei, astfel fiindu-i îmbunătățită rentabilitatea, predictibilitatea sa în comportament și eficiență.



Durabilitate

Contribuim la dezvoltarea durabilă folosind rațional resursele naturale și cele energetice, atenuând schimbările climatice prin intermediul energiilor cu emisii scăzute de carbon și a energiilor regenerabile.

Promovăm economisirea și eficiența energetică, integrând criteriile de mediu în procesele afacerii, în noi produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor. În plus, minimizăm efectele adverse asupra ecosistemelor și promovăm conservarea biodiversității.



Angajamente de responsabilitate corporativă

Excelență în servicii. Pag. 50

Angajament pentru rezultate. Pag. 60

Gestionarea responsabilă a mediului
înconjurător. Pag. 66

Interes pentru persoane. Pag. 84

Securitate și sănătate. Pag. 96

Lanț de distribuție responsabil. Pag. 107

Angajament social. Pag. 114



Excelență în servicii

G4-DMA (etichetarea produsului și serviciului)

Cientul este în centrul activităților Gas Natural Fenosa. Printr-un dialog activ, compania dorește să fie capabilă să dea un răspuns rapid și eficient, oferind un serviciu și o experiență de servire a clienților excelente care, pe lângă faptul că îndeplinesc cerințele legale, corespund, de asemenea, nevoilor sale și respectă angajamentele asumate voluntar de către grup.



Principii și angajamente

- > Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor produselor și serviciilor, oferind cel mai înalt nivel de calitate posibil, în funcție de cele mai bune tehnici disponibile.
- > Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor oferite de Gas Natural Fenosa la nevoile acestora.
- > Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- > Oferirea unor produse și servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- > Diversificarea și lărgirea ofertei comerciale prin includerea de produse și servicii cu valoare adăugată înaltă, care să răspundă evoluției nevoilor clienților săi.
- > Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

În 2016 au fost încheiate 13.775 de contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2016 procentul încasărilor a constituit 98,71% din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate, 72,35% sunt efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 23,05% prin oficiile poștale, iar 4,6% prin oficiile comerciale ale Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

La fiecare 100.000 de facturi emise se înregistrează în medie 498 recalculări.

La fiecare 100.000 de clienți se înregistrează în medie 410 reclamații

Din cele circa 3.375 de petiții recepționate lunar, 22% sunt expediate prin poștă, 39% se transmit personal, 19% prin e-mail, 3% prin internet, 9% prin fax și 8% prin alte modalități identificate.

Lunar serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) înregistrează până la 75.000 de apeluri sau până la 2.100 de apeluri zilnice.



Proiectul Customer eXperience (CeX)

G4-DMA (etichetarea produsului și serviciului)

Una dintre sarcinile prioritare ale companiei Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. este îmbunătățirea calității serviciilor clienților, stabilirea și menținerea unei relații de lungă durată, bazate de dialog și încredere reciprocă cu clienții săi. În acest sens în anul 2016 întreprinderea a implementat programul Customer eXperience (CeX).

Programul urmărește să asigure, că experiența acumulată de către client în urma comunicării cu angajații companiei să rămână la maxim pozitivă. Pentru a realiza acest lucru clientul trebuie să se afle în centrul a tot ceea ce facem, în centrul tuturor proceselor care trebuie îmbunătățite pentru a deservi clienții cât mai eficient.

Proiectul Customer eXperience (CeX) este axat pe îmbunătățirea calității serviciilor clienților, creșterea loialității clienților, căutarea celui mai bun model de servirea a clienților.

Scopurile proiectului:

- > Implicarea clientului în toate procesele și soluțiile noastre;
- > Schimbarea culturii serviciilor;
- > Creșterea nivelului de satisfacere a clientului;
- > Crearea unui astfel de mediu pentru client, care să-i permită să se simtă confortabil în timpul comunicării cu angajații companiei.



Pentru a obține realizarea scopului propus au fost elaborate 14 principii promovate pe durata proiectului.

Începând cu noiembrie 2016, Comitetul a desfășurat 6 ședințe la care s-au examinat diferite situații. La fiecare ședință au fost analizate punctele slabe în procesele operaționale, elaborate strategii pentru corectarea erorilor și îmbunătățirea serviciilor furnizate.

Concluzia agreată în final a pornit de la ideea că pentru a asigura cea mai bună experiență posibilă, este necesar să se empatizeze cu clienții și să se anticipeze nevoile lor.

Principiile CeX

1. Clienții sunt **în centrul** a tot ceea ce facem.



2. **Ascultăm** clienții noștri și ne străduim să-i înțelegem.

3. Tratăm clienții noștri **cum ne-ar plăcea nouă să fim tratați.**



4. Suntem întotdeauna **pozitivi în comunicarea** noastră.



5. "Nu" nu este o **opțiune** pentru noi.

6. Asigurăm **următorii pași**, în acțiuni și termene, iar dacă nu putem, **anunțăm.**

7. **Lucrăm** pentru reguli, și pentru **excepții.**



8. Când facem greșeli, **recunoaștem**, ne **cerem scuze** și **compensăm.**



9. Spunem întotdeauna **adevărul**, nu ceea ce este corect din punct de vedere politic.



10. Sărbătorim **succesul** și îl facem **vizibil** atât pe plan intern, cât și clientului.



11. Avem capacitatea **de a gestiona disconfortul** clienților noștri.



12. Clienți și angajați **generăm idei** de îmbunătățire și **le copiem și împărtășim** cu mândrie.



13. Ne place să **schimbăm** pentru a **ne îmbunătăți.**



14. Suntem **implicați** în rezultatele **financiare** ale companiei.

Îmbunătățirea calității serviciilor

G4-DMA (etichetarea produsului și serviciului)

În afara canalelor obișnuite de comunicare cu clienții, precum ar fi vizitele personale la oficiile comerciale, corespondența prin intermediul scrisorilor, e-mail-urilor, legătura cu oficiul telefonic 24 de ore (OT24) și sistemul automat și interactiv de deservire a clienților IVR, care oferă informații consumatorilor în timp real, prin autodeservire compania dispune de o pagină web care oferă informații de interes despre activitatea întreprinderii, permite planificarea on-line a vizitelor, completarea diferitor tipuri de cereri și formulare, comunicarea continuă prin intermediul chat-ului on-line etc. Pe lângă acestea există posibilitatea de comunicare prin intermediul rețelei sociale Facebook: <https://www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova> și Viber.



Factura Mobile - aplicație de notificare despre emiterea facturilor

Gas Natural Fenosa în Moldova propune clienților săi un nou serviciu de consultare a facturilor de plată pentru consumul de energie electrică - Factura mobile.

Serviciul Factura mobile oferă următoarele avantaje:

- > Orice consumator (persoană fizică) este notificat automat despre emiterea facturii sale de plată chiar în ziua facturării;
- > Aplicația permite consultarea sumei facturii și a termenului de plată, avizele despre datorii, precum și avizul privind întreruperile programate de energie;

- > Serviciul de notificare este gratuit;
- > Clienții pot merge la bancă sau la orice oficiu poștal fără a avea nevoie de factura pe suport de hârtie sau în format electronic. Este suficient să indice numărul NLC sau identificatorul facturii și să achite suma indicată pe smartphone.

Important: Aplicația Factura Mobile nu operează cu date cu caracter personal, ceea ce face imposibilă determinarea identității solicitantului. Factura Mobile este doar un serviciu de notificare, nu și de verificare a efectuării plății.





Comunicarea cu clienții prin chat

Chat-ul implementat pe pagina web www.gasnaturalfenosa.md, este un instrument suplimentar pentru a oferi răspuns la întrebările clienților în regim on-line. În 2016 au fost înregistrate în medie 547 de consultări on-line pe lună.

Utilizarea chat-ului de către clienți în anul 2016



Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități

- > prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- > prin smartphone, accesând www.factura.md;
- > prin sms la numărul scurt 4111;
- > prin e-mail, la solicitare;
- > prin telefon la OT24h, consultând operatorul;
- > prin abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitoare la datorii prin e-mail.

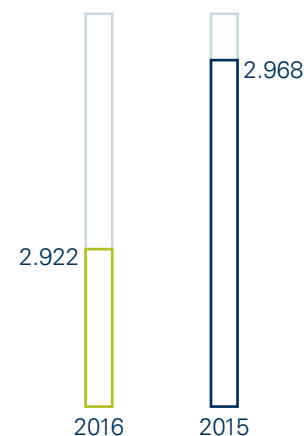


Simplificarea procesului de achitare

Clienții Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. au posibilitatea să achite facturile de plată în mod obișnuit în filialele oricărei bănci comerciale și oficiile poștale și în oficiile comerciale al întreprinderii, sau prin metode alternative:

- > automat de pe contul bancar;
- > prin internet prin intermediul sistemelor client-bancă sau internet-banking;
- > achitare la bancomat;
- > achitare la terminale (MMPS-com, OSMP-M, Pay-Point);
- > achitare fără factură la filialele băncii în oficiile comerciale al întreprinderii, ori în oficiile poștale.

Volumul total de cumpărări acordat (GW) [G4-9]





Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” SRL a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților.

Conform celor 4 rapoarte de evaluare a satisfacției clienților din anul 2016, acest indicator se află în limitele punctajului 7,58-8,04 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 7,94 puncte.

Chestionarele au inclus întrebări cu privire la calitatea serviciilor oferite în caz de avarie, receptivitatea angajaților în cazul adresării reclamațiilor, utilitatea informației de pe site-ul companiei și altele. În general, cercetările sociologice în domeniu sunt divizate în patru secțiuni, și anume: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

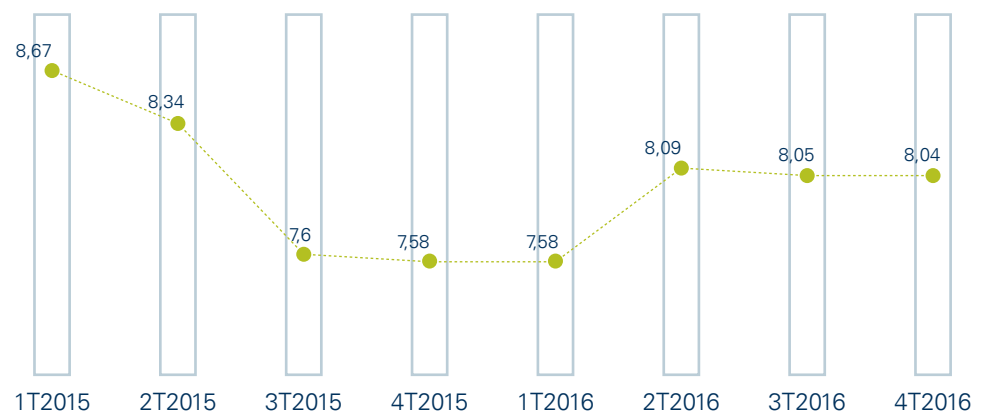


Indicatorul de satisfacție al clienților

[G4-PR5]

	2016	2015
Aspect: etichetarea produsului și serviciului		
Rezultatele sondajelor de evaluare a satisfacției clienților	7,94	8,06

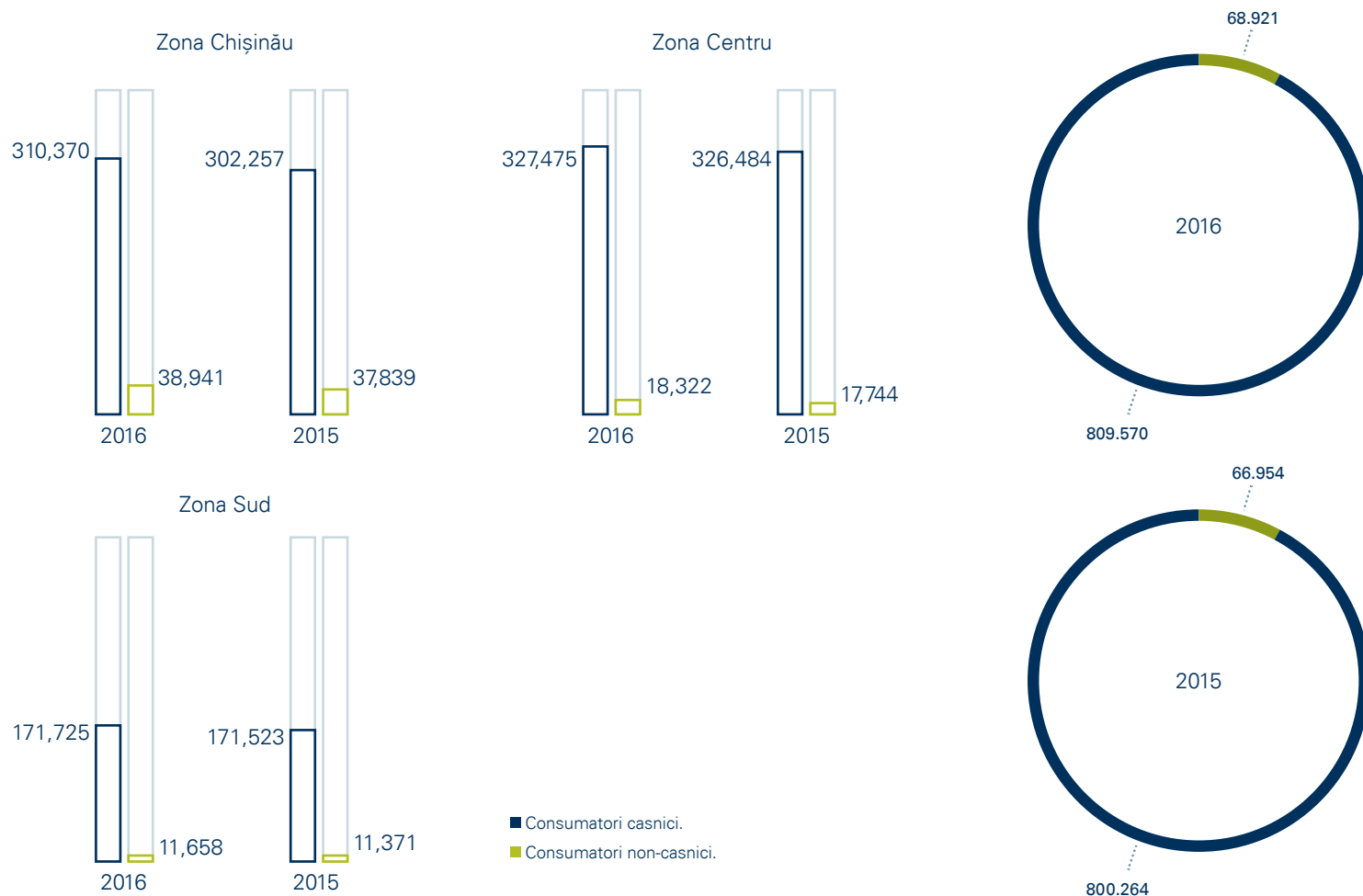
Indice de satisfacție pe trimestre (2015-2016)



Numărul locurilor de consum deservite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. [EU-3]

Categoriile de consumatori		2016	2015
Total	Total	878.491	867.218
	Consumatori casnici	809.570	800.264
	Consumatori non-casnici	68.921	66.954
Zona Chișinău	Total	349.311	340.096
	Consumatori casnici	310.370	302.257
	Consumatori non-casnici	38.941	37.839
Zona Centru	Total	345.797	344.228
	Consumatori casnici	327.475	326.484
	Consumatori non-casnici	18.322	17.744
Zona Sud	Total	183.383	182.894
	Consumatori casnici	171.725	171.523
	Consumatori non-casnici	11.658	11.371

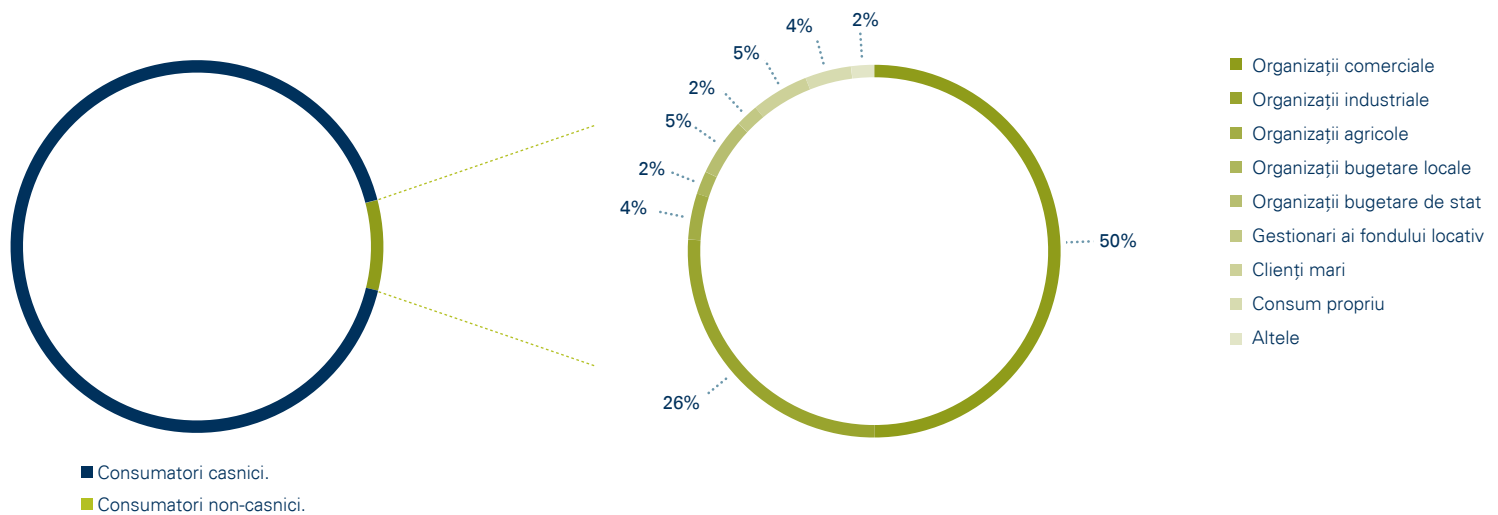
Categoriile de consumatori



Categorii de consumatori [G4-8]

Categorii de consumatori (NLC)	2016	2015
Consumatori casnici	809.570	800.264
Consumatori non-casnici	68.921	66.954
Organizații comerciale	35.651	34.926
Organizații industriale	5.562	5.529
Organizații agricole	2.965	2.840
Organizații bugetare locale	7.264	7.080
Organizații bugetare de stat	2.242	2.233
Gestionari ai fondului locativ	7.035	6.101
Clienți mari	5.710	5.707
Altele	2.492	2.538
Total	878.491	867.218

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori





Proiectul „Eficiența Energetică”



Gas Natural Fenosa în Moldova desfășoară activități de promovare a eficienței energetice, acestea fiind inițiate în cadrul Proiectului Eficiența Energetică pentru susținerea Programului Național pentru Eficiența Energetică pe anii 2011-2020. Scopul principal al proiectului este de a promova cultura eficienței energetice, de a însufla clienților încredere în forțele proprii referitor la oportunitatea și posibilitățile de economisire a energiei și de a asigura, drept urmare, un spor de credibilitate pentru întreprindere.

Strategia proiectului, pe acest segment, este bazată pe necesitățile energetice ale clienților, iar specificul acestor necesități este de a nu achita facturi foarte mari, motiv pentru care proiectul îl ajută să identifice modalități reale de economisire a energiei. În consecință, clientul care economisește și consumă mai puțin, este solvabil și poate achita constant facturile. Totodată acestea contribuie la fidelizarea clientului și menținerea unei relații de lungă durată.

În cadrul proiectului, în 2016 au fost semnate două contracte de colaborare cu companiile românești ELECTROMAGNETICA din București și ELBA din Timișoara, producători de echipamente de iluminare eficientă cu tehnologie LED.

De asemenea, în 2016 echipa proiectului „Eficiența Energetică” Gas Natural Fenosa a participat pentru al patrulea an consecutiv la expoziția internațională specializată „Moldenergy”, ediția a XX-a. Echipa a prezentat diverse soluții energetice, având ca obiectiv promovarea proiectelor de eficiență energetică și a produselor în serviciul clienților, printre acestea regăsindu-se servicii de iluminare eficientă, precum și soluții de proiectare și montare a instalațiilor electrice la cheie. La fel, a promovat echipamentele și materialele destinate utilizării în domeniul electric și care se comercializează prin intermediul oficiilor sale comerciale.

În cadrul celei de-a doua ediții a Săptămânii „Moldova Eco Energetică” organizat de către Agenția pentru Eficiența Energetică sub egida Ministerului Economiei al Republicii Moldova, în parteneriat cu Proiectul „Energie și Biomasă” finanțat de Uniunea Europeană și implementat de PNUD Moldova, care s-a desfășurat în perioada 28 noiembrie – 2 decembrie 2016 în incinta Centrului Internațional de Expoziții „Moldexpo”, Gas Natural Fenosa în Moldova și-a inaugurat propriul stand pentru a prezenta proiectele sale de promovare a eficienței energetice.

Echipa din cadrul proiectului pentru eficiența energetică a oferit vizitatorilor diverse materiale promoționale, informații și consultanță privind spectrul serviciilor prestate, familiarizându-i cu realizările companiei și obiectivele sale pentru viitor.

De la lansarea proiectului, compania Gas Natural Fenosa în Moldova a colaborat activ pe parcursul acestor ani cu Centrul Republican pentru Copii și Tineret „Gutta Club” și cu Universitatea Tehnică a Moldovei în vederea dezvoltării și promovării proiectului „Eficiența energetică”.



Obiective propuse

Obiective propuse pentru 2016

Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.

Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.

Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.

Menținerea indicatorului de calitate în atenția clienților în OC pe bază de chestionar

Obiective propuse pentru 2017

+ Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.

+ Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.

+ Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.

+ Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar.

Legenda:

+ îndeplinit. + parțial îndeplinit. + neîndeplinit.

Angajament pentru rezultate

Acționarii și investitorii Gas Natural Fenosa constituie unul dintre principalele grupuri de interes ale companiei. De aceea, gestionarea adecvată a riscurilor și dezvoltarea unui model de afaceri solid cu potențial de creștere internațională, care să garanteze sustenabilitatea pe termen lung, sunt două dintre aspectele cheie ale afacerii.



Principii și angajamente

- > Depunerea eforturilor necesare pentru obținerea unei rentabilități susținute, corespunzător resurselor investite.
 - > Promovarea alocării și managementului eficient al resurselor în cadrul procesului de îmbunătățire continuă a proceselor.
 - > Garantarea faptului că la luarea deciziilor se ține cont de nivelurile și pragurile de risc aprobate.
 - > Continuarea includerii aspectelor de sustenabilitate în relația cu investitorii.
-

Reconfigurare, renovare și extindere

G4-DMA (sănătatea și siguranța clientului)

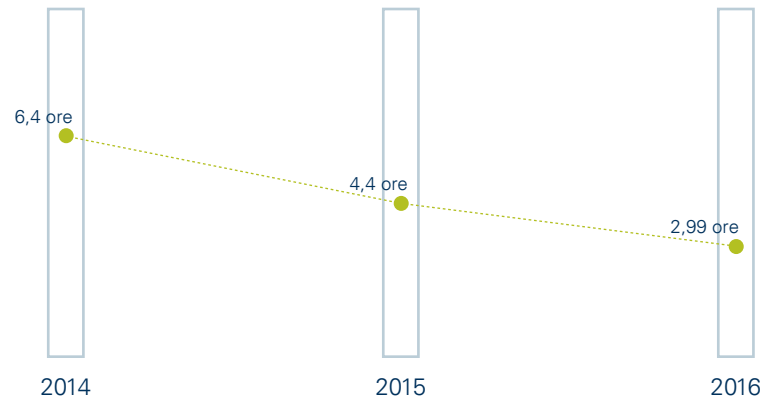
Întreprinderile grupului Gas Natural Fenosa în Moldova au realizat în anul 2016 investiții totale de peste 271 milioane de lei și anume 79% în renovarea și modernizarea rețelelor electrice de Medie și Joasă Tensiune, 10% în instalațiile de Tensiune Înaltă, 7% în echipamente de evidență a energiei și alte 4% în edificii, transport, sisteme și telecomunicații etc.

An de an compania desfășoară proiecte de renovare conform planului investițional aprobat de ANRE pentru îmbunătățirea eficienței și pentru creșterea calității serviciilor. Dincolo de beneficiile evidente pentru clienți și de efectul pozitiv asupra rezultatelor operaționale ale companiei, acest efort se reflectă și în contribuția directă la dezvoltarea economiei moldovenești.

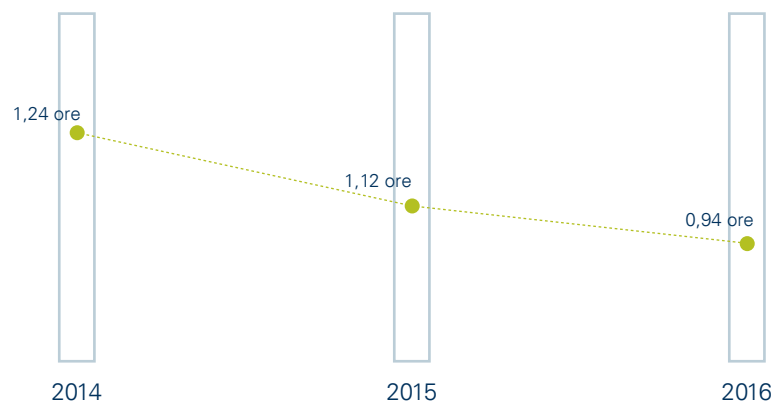
Datorită lucrărilor investiționale desfășurate, a eficientizării inspectărilor instalațiilor electrice în teren și prioritizării eforturilor și lucrului pe liniile aeriene de tensiune medie în anul 2016 indicatorul SAIDI (durata medie anuală a întreruperilor per client) a constituit 2,99 ore – cu 1,41 ore sau cu circa 32% mai puțin față de anul precedent, acest lucru având un impact direct asupra calității furnizării energiei electrice. De asemenea și indicatorul SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) a înregistrat o descreștere până la valoarea de 3,18h față de 3,95h în 2015, iar indicatorul CAIDI (Customer Average Interruption Duration Index) a înregistrat 0,94h în comparație cu 1,12 h în anul trecut.



Indicatorul SAIDI (2014-2016)



Indicatorul CAIDI (2014-2016)

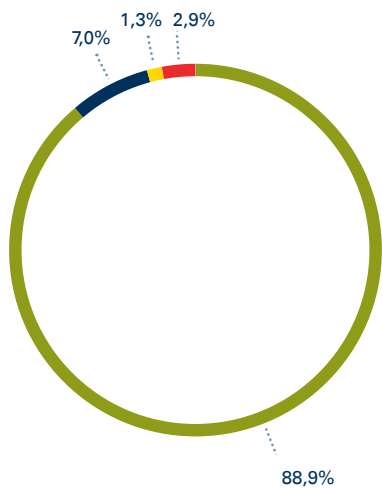




Pe parcursul anului 2016 Gas Natural Fenosa în Moldova a investit peste 31 de milioane de lei în instalațiile electrice de tensiune înaltă, printre acestea enumerându-se modernizarea Stației Electrice PDC-3 „Muncești” 110/10-6kV, prin înlocuirea echipamentelor de generație '70 cu altele performante, astfel asigurând o mai mare eficiență economică pentru întreținere și o durată considerabilă de funcționare și sporind fiabilitatea alimentării cu energie electrică a consumatorilor, modernizarea și renovarea serviciilor auxiliare pentru asigurarea fiabilității furnizării energiei electrice, renovarea a 2,5 km LEA 110kV Vadul lui Vodă - Dubăsari și 4 LEA 35kV cu schimbarea a 40 piloni pentru îmbunătățirea calității transportării energiei și reducerii pierderilor de transportare etc.

Pentru îmbunătățirea calității serviciilor, a securității și siguranței procesului continuu de livrare a energiei electrice Gas Natural Fenosa în Moldova a realizat lucrări de renovare a rețelelor de Tensiune Medie și Joasă, implementând un volum considerabil de lucrări conform planului de investiții pentru anul 2016 în valoare de 210 milioane de lei. Astfel, au fost renovate peste 390 km de Linii Aeriene și Subterane de Tensiune Medie și Joasă.

Segmentarea procentuală pe tipuri de investiții realizate



- Renovare și dezvoltare instalații.
- Elemente de control de energie.
- Sisteme.
- Alte.

Lucrări de renovare a rețelelor în 2016

	Lungime, km
LEA 0,4 kV	188,272
LEA 10 kV	169,397
LEC 0,4 kV	3,961
LEC 10 kV	28,794

Au fost reconstruite și substituite panouri metalice la 13 posturi de transformare, renovate 60 de acoperișuri, 42 de uși la 20 PT, 8 scări cu balustrade, precum și 74 grile de ventilare și 7 canale de cablu cu capace noi care contribuie la îmbunătățirea fiabilității rețelelor și continuității furnizării energiei electrice.

Pentru renovarea liniei aeriene TM, reabilitarea parametrilor tehnici a instalațiilor și normalizarea liniilor electrice, conform Planului TOP, au fost substituiți 1.082 de piloni putrezi, dintre care 784 în zona Centru – 784 și 298 de piloni în zona Sud.

În vederea reconfigurării structurilor rețelelor de distribuție și incorporării în schemele rețelelor a aparatelor de comutație telecomandate pentru ridicarea selectivității sistemelor de protecție în scopul îmbunătățirii indicilor de calitate și micșorării timpului de manevre operative au fost pe deplin desfășurate unele activități legate de noua arhitectură a rețelelor electrice de tensiune medie, în așa mod fiind instalate:

- > 134 separatoare de tip XS (Cut-Out);
- > 9 separatoare de linie de tip RLND;
- > 32 separatoare telecomandate la distanță ITC;

și construite:

- > 20,838 km de LEA-10kV și LEC-10 kV, dintre care:
 - LEA 10 kV – 15,011 km;
 - LEC 10 kV – 5,827 km.

- > un post de transformare de 10kV în orașelul Cimișlia din zona Sud.

În ceea ce privește extinderea instalațiilor de distribuție pentru dezvoltarea liniei aeriene de Tensiune Medie și Joasă, au fost construiți 22,319 kilometri de linii aeriene și subterane de tensiune medie și tensiune joasă.

Extinderea instalațiilor de distribuție în 2016

	Lungime, km
LEA 0,4 kV	16,628
LEA 10 kV	5,324
LEC 0,4 kV	0,107
LEC 10 kV	0,260

Toate aceste lucrări contribuie la întreținerea și dezvoltarea rețelelor electrice și instalațiilor de distribuție, asigurând astfel o înaltă calitate a lucrărilor realizate.

În scopul asigurării furnizării energiei electrice în noile zone rezidențiale a localităților au fost montate 13 centre de transformare. Activitatea a fost desfășurată în baza Regulamentului cu privire la Furnizarea energiei electrice și a Regulamentului cu privire la Extinderea Rețelelor Electrice.

Trebuie de menționat că un factor cheie în tergiversarea lucrărilor de extindere a rețelelor aeriene de 0,4/6/10 kV și în mare parte a lucrărilor de extindere a celor subterane de 0,4/6/10 kV față de planul stabilit, într-o măsură considerabilă a constituit-o decizia ANRE de stopare a lucrărilor.

Prin Hotărârea nr. 50/2016 din 15 februarie 2016 Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică a aprobat Planul de investiții al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. pentru anul 2016. Valoarea investițiilor aprobate pe structura p.1.1. „Extinderea rețelelor electrice” a prevăzut replanificarea lucrărilor pentru anii viitori, cu excluderea acestora din Planul de investiții pentru anul 2016.



Ca urmare a necesității de îmbunătățire a calității energiei electrice și de soluționare a petițiilor parvenite din partea clienților, totodată ținând cont de necesitatea realizării lucrărilor de lichidare a consecințelor unor situații de avarie, precum și din cauză că unele lucrări din această structură au fost inițiate în luna ianuarie 2016, iar altele au fost la momentul respectiv în proces de derulare sau chiar la etapa finalizării, ANRE a aprobat un plan adițional de investiții pentru executarea lucrărilor de renovare și extindere pentru a evita suportarea unor pierderi nejustificate.

În domeniul controlului energetic au fost desfășurate activități de îmbunătățire a indicatorilor de evidență, precum și a celor de securitate a instalațiilor și eficiență energetică.

Din cauza deciziei sus menționate aprobate de către ANRE lucrările în domeniul controlului energetic au fost amânate.

Comparativ cu aceeași perioadă a anului 2015 s-a îmbunătățit timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru cu 0,01 zile (2015 – 3,47 zile și 2016 – 3,46 zile).

Planul de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare

Activități	Realizat	Planificat
Schimbarea contoarelor vechi (sovietice) la consumatori casnici	114	166
Centralizarea contoarelor în edificii și case departamentale	453	1583
Extragerea contoarelor în zona rurală	279	260
Normalizări în urma renovării instalațiilor	6369	9711

La sfârșitul lunii decembrie 2016 procentul de citire reală a contoarelor a constituit 98,513% față de 98,519%, devierea constituind 0,0065% și care este justificată de numărul mare de anomalii generate din cauza dificultăților de citire: fereștrici cu sticlă netransparentă a cutiilor, lipsa unui suport special în cutiile metalice, poziționarea incorectă a evidenței. În comparație cu aceeași perioadă a anului 2015 (2015 – 98,64% și 2016 – 98,52%) timpul mediu de rezolvare a scăzut cu 0,12%.

Pentru reparația utilajului și a echipamentului electroenergetic la sfârșitul anului 2016 Direcția Operarea Rețelelor de Tensiune Medie și Joasă a suportat cheltuieli în valoare de 126,10 milioane lei față de 125,38 milioane lei planificați. La 31.12.2016 utilajul și echipamentul tehnic a fost reparat în proporție de 100%. De menționat, că a fost îndeplinit un volum adițional de lucrări, cu materiale livrate suplimentar, pentru lichidarea consecințelor produse de condițiile atmosferice nefavorabile urmate de vânturi puternice și ploi abundente în perioadele 12-17 octombrie și 12-14 noiembrie 2016. Pe parcursul anului 2016 au fost reparate următoarele tipuri de utilaje: LEA 10/6/0,4 kV, LEC 10/6/0,4 kV, posturi de transformare 10/6/0,4kV (V-41, V-42, K-41, K-42, KTP, KTPP, KTPN).

Către sfârșitul anului 2016 au fost realizate investiții în valoare de 197 milioane de lei față de 165 milioane de lei, prevăzute în Planul de Îmbunătățire a Acțiunilor.

Investiții

	milioane lei
Rețelele de Tensiune Medie și Joasă	181,7
Controlul Energetic	15,2
Instrumente, dispozitive	151



Executarea avansată a lucrărilor în mare măsură a fost motivată de creșterea costului obiectelor planificate, precum și de modificarea planului și extindere a lungimii traseelor față de cele planificate atât la proiectare, cât și din necesități de producere.

În Rețelele de TMJ la sfârșitul aceleași perioade au fost efectuate 984 de inspectări documentate față de 757 planificate, dintre care în 200 de inspectări au fost depistate cu acțiuni incorecte, ceea ce a constituit 20,33% din cantitatea planificată.

Gradul de realizare a prescripțiilor acumulate pe parcursul perioadei 2015-2016 în luna decembrie a anului 2016 a constituit 65,89%. Însă gradul de îndeplinire a prescripțiilor operative cu grad înalt de rezolvare a fost de 86.51%.

În cadrul proiectului „100 Fidere TOP identificate pentru 2016”, a cărui obiectiv este de a reduce din 70% din aceste fidere indicatorul SAIFI pe parcursul anului ca minim cu 50%, la finele anului au fost finalizate lucrări în 100 fidere TOP, cu indicatori corecți - 64, precum și 23 cu acțiuni ce necesită o revizuire, iar nedefinite - 13 fidere TOP+ ce au dus la îmbunătățirea indicatorilor de calitate a energie electrice cum ar fi: indicatorul de durată medie de întrerupere în rețea SAIDI, de frecvență medie a întreruperilor în rețeaua electrică SAIFI și de durată medie de întrerupere pentru un consumator CAIDI. Îmbunătățirea evoluției sale în comparație cu anul anterior din perioada ianuarie-decembrie 2016, indicatorul SAIDI a constituit 2,99, SAIFI – 3,18, CAIDI – 0,94, în aceeași perioadă a anului 2015 acești indicatori au constituit SAIDI – 4,40, SAIFI – 3,95 și CAIDI – 1,12.

Indicatori GRI [EU-4], [EU-12]

Utilități electrice		2016	2015
[EU-4] Lungimea liniilor de distribuție și transport, terestre și subterane*	Lungimea totală a liniilor de distribuție în funcție de zonă și tipul liniei (km):	34.992,26	34.864,96
	Zona Chișinău	5.457,16	7.370,33
	Zona Centru	19.653,88	17.637,69
	Zona Sud	9.881,23	9.856,94
	Lungimea totală a liniilor de distribuție în funcție de nivelul de tensiune (km):		
	0,4 kV	18.763,56	18.672,95
	6 kV	801,58	797,37
	10 kV	13.606,89	13.574,41
	35 kV	1.311,02	1.311,02
	110 kV	509,22	509,22
	Lungimea totală a liniilor de distribuție în funcție de tipul liniei (km):		
	Linii electrice aeriene	31.757,76	31.670,70
Linii electrice în cablu	3.234,51	3.194,26	
[EU-12] Pierderile din transport și distribuție ca procent al energiei totale**	Pierderile din distribuție [%]	8,25	8,15
	Consum tehnologic (pierderi tehnice) [%]	8,68	9,14
	Pierderi comerciale [%]	-0,43	-0,99
	Pierderile din transport [%]	0	2,39

*Notă [EU-4]:

Modificarea lungimii liniilor electrice la sfârșitul anului 2016 în sectoarele Chișinău și Anenii Noi se datorează faptului că în anul 2012 au fost efectuate două schimbări în structura sectoarelor Chișinău, Anenii Noi și Orhei. Astfel, filiala Criuleni din sectorul Chișinău a fost inclusă în sectorul Orhei, iar orașul Ialoveni a fost transferat din sectorul Anenii Noi în sectorul Chișinău. Prin urmare:

- Sectorul Chișinău include orașul Ialoveni și municipiul Chișinău.
- Sectorul Anenii Noi cuprinde 5 filiale - Anenii Noi, Căușeni, Ștefan Vodă, Hâncești și Ialoveni (cu excepția orașului Ialoveni).
- Sectorul Orhei, care anterior includea filialele Orhei, Telenești, Strășeni, Calarași și Nisporeni, a preluat și filiala Criuleni.

1) Menționăm ca în anul 2016 toate fondurile fixe (liniile electrice aeriene și subterane, centrele de transformare) au fost gestionate, documentate și contabilizate doar în cazul filialei Criuleni, ce a fost transferată din sectorul Chișinău în sectorul Orhei (zona Centru).

2) Transferul orașului Ialoveni din zona Centru (sectorul Anenii Noi) în zona Chișinău (sectorul Chișinău) a fost realizat, însă până la momentul actual nu a fost documentat (contabilizat). În prezent, la nivelul sectorului Chișinău se desfășoară procesul de studiu, analiză și verificare, atât pe suport de hârtie, cât și în teren, a datelor privind fondurile fixe ce vor fi preluate.

Din 2013, în sistemele de gestionare interne, rețelele orașului Ialoveni au fost incluse în gestiunea sectorului Chișinău. Astfel, toate rețelele renovate începând cu anul 2013 au fost contabilizate de către sectorul Chișinău.

**Notă [EU-12]:

1) Majorarea pierderilor în anul 2016 (8,25%) față de anul 2015 (8,15%) a fost cauzată de modificarea modalității de calcul a pierderilor în perioada de referință. Începând cu luna Iunie 2015 din calcul pierderilor au fost exclusă cantitatea de energie consumată de către consumatorii racordați direct de la instalațiile electrice a operatorului de transport Î.S. „Moldelectrica” (69 locuri de consum cu un consum total per an 2016 de cca 41MWh). În cazul utilizării metodologiei de calcul din anul 2015, pierderile finale în 2016 ar fi constituit 8,13%.

2) Legea cu privire la energia electrică (nr.124/23.12.2009) prevedea în art. 54, că „începând cu anul 2013, operatorul rețelei de transport și de sistem este obligat să procure, în condițiile stabilite de ANRE, energia electrică necesară acoperirii consumului tehnologic în rețeaua electrică de transport și să mențină o rezervă de capacitate în rețeaua electrică de transport”. Cu toate acestea, Î.S. „Moldelectrica” nu s-a conformat până în luna august 2015 și nu a încheiat contracte de achiziție a energiei electrice respective, iar ÎCS „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” SRL a continuat să procure până în ultima perioadă consumurile tehnologice de energie electrică în rețeaua de transport.

Odată cu aprobarea Hotărârii ANRE nr.152/2015 din 17.07.2015 privind tarifele pentru serviciul de transport al energiei electrice, ÎS „Moldelectrica” a încheiat contract de achiziție a energiei electrice necesară acoperirii consumului tehnologic în rețeaua electrică de transport.

3) Pierderile comerciale negative (-0,43%) înregistrate în anul 2016 au fost influențate de doi factori:

- Cantitatea energiei recalculată în baza actelor de depistare a încălcărilor clauzelor contractuale care au condus la o neînregistrare sau o înregistrare incompletă a energiei electrice furnizate consumatorilor finali. Calculele respective au fost efectuate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, prin aplicarea după caz a perioadelor de recalculare de până la 1 – 3 ani, ceea ce a determinat facturarea unui consum de energie mai mare decât cel real înregistrat.

- Calculul pierderilor tehnice (tehnologice) este efectuat în baza unei metodologii care include în sine o marjă de eroare. Aceasta eroare provine din diferențele dintre parametrii tehnici tabelari/teoretici și cei reali (din teren).

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător

Gas Natural Fenosa conștientizează care este impactul asupra mediului produs de activitățile sale în zonele în care acestea se desfășoară, motiv pentru care compania acordă o atenție specială protecției mediului înconjurător și utilizării eficiente a resurselor naturale pentru satisfacerea cererii energetice. În ceea ce privește mediul înconjurător Gas Natural Fenosa acționează dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe cu privire la mediu, pe care le adoptă în mod voluntar, implicându-i pe furnizori, lucrând cu diverse grupuri de interes și promovând utilizarea responsabilă a energiei.



Principii și angajamente

- > Contribuirea la dezvoltarea sustenabilă prin eficiență ecologică, utilizarea rațională a resurselor naturale și energetice, minimizarea impactului asupra mediului, promovarea inovației și a utilizării celor mai bune tehnologii și procese disponibile.
- > Contribuirea la atenuarea și adaptarea la schimbările climatice prin intermediul energiilor cu nivel scăzut al amprentei de carbon și al celor regenerabile, la promovarea economisirii și eficienței energetice, la aplicarea noilor tehnologii.
- > Integrarea criteriilor de mediu în procesele de afaceri, în noile proiecte, activități, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor.
- > Minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și încurajarea conservării biodiversității.
- > Promovarea utilizării eficiente și responsabile a apei, stabilind activitățile destinate unei cunoașteri mai bune a acestei resurse și îmbunătățirii modului de gestionare a apei.
- > Garantarea prevenirii contaminării prin îmbunătățire continuă, prin utilizarea celor mai bune tehnici disponibile și prin analiza, controlul și minimizarea riscurilor de mediu.

Dezvoltarea sustenabilă

Obiectivele anului 2016

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. activează pentru satisfacerea necesităților energetice ale clienților săi în forma cea mai responsabilă. Aceasta implică operațiuni sigure care generează un impact redus mediului ambiant și ne permite să menținem relații de încredere cu toate grupurile interesate de activitățile pe care le desfășurăm.

Întreprinderea își dezvoltă activitatea acordând o atenție specială protecției mediului și utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului și a celor legale.

Printre angajamentele asumate de către întreprindere se regăsesc și cele de a transmite angajamentele de mediu către furnizorii de bunuri și servicii. În acest scop se lucrează cu furnizorii de bunuri și servicii pentru promovarea și aplicarea celor mai bune practici de protecție a mediului ambiant.

[G4-14] Întreprinderea dispune de o politică de Responsabilitate Social Corporativă care include și angajamentul privind protecția mediului ambiant, la fel pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu în cadrul întreprinderii a fost implementat și certificat sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001, astfel că periodic sunt realizate audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant

G4-DMA (materiale, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri, sănătatea și siguranța clientului)

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant se stabilesc conform cerințelor Politicii de Responsabilitate Corporativă, actualizată în decembrie 2015, și strategiei întreprinderii. Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 și este o parte fundamentală a sistemului integrat de management al calității, mediului ambiant și sănătății și securității ocupaționale în cadrul întreprinderii.

La fel planificarea de mediu este cuprinsă în „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”. Acest plan este compus din strategii și linii de acțiuni care definesc liniile directoare pentru întreprindere.

Liniile de acțiune „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”



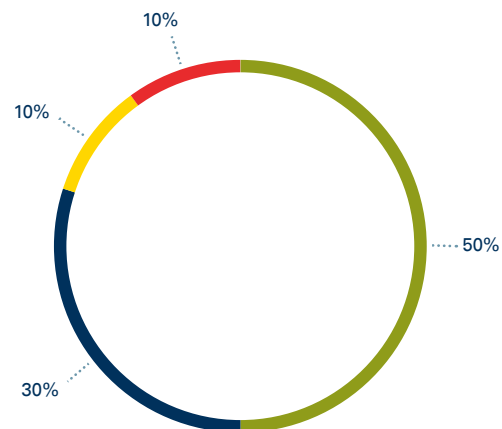
Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică resurse financiare anual, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli.

Pentru perioada de analiză se înregistrează o reducere a sumelor alocate pentru investiții, ca urmare a investițiilor/proiectelor realizate în anii precedenți și prin care au fost soluționate aspectele de mediu ce necesitau acțiuni pe un termen scurt.

Totodată, treptat, întreprinderea pune accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii de distribuție a energiei electrice, investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, spre exemplu: înlocuirea întreruptoarelor cu ulei cu unele cu vid, înlocuirea transformatoarelor vechi cu unele noi etc.

Pentru anul 2016 au fost stabilite 10 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul „Obiective pentru anii 2016 și 2017”.

Repartizarea obiectivelor de mediu pentru 2016 după tematică (%)



- Reducerea și controlul impactului și riscurilor de mediu.
- Comunicarea, formare și sensibilizarea de mediu.
- Schimbări climatice.
- Biodiversitate.

Obiective propuse

Obiective propuse pentru 2016		Obiective propuse pentru 2017
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1%.	+	Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0.5% față de anul precedent.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1%.	+	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0.5% față de anul precedent.
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 1%.	+	Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 1% față de anul precedent.
Conștientizarea și instruirea personalului în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2016	+	Conștientizarea și instruirea personalului în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2017.
Mentținerea certificatelor internaționale ISO 14001:2004 în cadrul întreprinderilor.	+	Implementarea noilor cerințe ale standardului internațional ISO 14001:2015 în cadrul întreprinderilor.
Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puieți de arbori autohtoni.	+	Realizarea unei acțiuni de plantare de arbori.
Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)	+	Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2016).	+	Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2017).
Participarea în acțiuni de voluntariat ecologic (acțiuni de curățenie în parcurile naturale din localități)	+	Participarea în acțiuni de voluntariat ecologic (acțiuni de curățenie în parcurile naturale din localități)
Îmbunătățirea procesului de management al instalațiilor contaminate cu PCB (conform planului pentru anul 2016).	+	Elaborarea unui Plan privind managementul instalațiilor contaminate cu PCB pentru următorii ani.
		Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.

Legenda:

⊕ îndeplinit. ⊕ parțial îndeplinit. ⊕ neîndeplinit.



Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

G4-DMA (materiale, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri, sănătatea și siguranța clientului)

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2016 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire atât prezențial, cât și on-line, în total 280 ore de formare pentru 273 de angajați personal propriu și personal al întreprinderilor colaboratoare privind diferite aspecte de mediu.

Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la:

- > gestionarea deșeurilor,
- > acționarea în caz de situații de urgență de mediu,
- > legislația de mediu, gestionarea instalațiilor contaminate cu PCBuri,
- > gestionarea cazurilor cu avifauna în instalațiile electrice,
- > proiecte legate de apă,
- > cerințe de mediu interne față de întreprinderile colaboratoare,
- > cele mai bune practici de mediu etc.

Cerințe legale

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. realizează o monitorizare permanentă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant, pentru a anticipa orice schimbare ce ar putea influența afacerea noastră și pentru a se adapta la noile cerințe.

Întreprinderea a pus la dispoziția părților interesate diferite instrumente și metode de recepționare a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu. Tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip a, de asemenea, plus valoare pentru client.

Pe parcursul anului 2016, întreprinderea a înregistrat 10 comunicate/ plângeri/ sugestii de mediu (7 plângeri și reclamații; 3 comunicate/Sugestii de mediu.

Din totalul reclamațiilor parvenite în adresa întreprinderii, pe parcursul anului de analiză, se consideră justificată doar o reclamație, respectiv întreprinderea a intervenit și a adoptat măsurile necesare în vederea soluționării problemei semnalate.

Pe segmentul comunicare cu părțile interesate au fost întreprinse în continuare măsuri din partea întreprinderii în identificarea, împreună cu Autoritatea de Mediu, a unei viziuni privind gestionarea de mai departe a instalațiilor electrice contaminate cu PCB și în concret scoaterea din funcțiune și înlocuirea acestora și modului de tratare ulterioară.

La fel, ca și anii precedenți, de la autoritățile publice locale au fost recepționate reclamații în ceea ce privește salubritatea în apropierea posturilor de transformare aflate în raza orașului. Ca urmare a acestor plângeri există unele divergențe între întreprindere și administrația publică locală în ceea ce privește rezolvarea cerințelor municipalității, deoarece acest lucru se întâmplă din cauza neglijenței populației și depozitării neautorizate a gunoierului menajer în apropierea instalațiilor electrice.



Odată cu implementarea Acordului de Asocierie dintre RM și UE, compania este invitată la consultații publice privind îmbunătățirea cadrului legal din domeniul mediului ambiant.

Pe durata de raportare, în urma controalelor ecologice din partea Agențiilor și Inspekțiilor Ecologice au fost emise unele recomandări și sugestii, precum și unele propuneri în ceea ce privește colaborarea în vederea îmbunătățirii unor activități de mediu.

Ca rezultat al comunicărilor cu părțile interesate au fost întreprinse, după caz, măsuri și acțiuni de îmbunătățire a aspectelor apărute în domeniul Mediului Ambiant.

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale

G4-DMA (materiale, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri, sănătatea și siguranța clientului)

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea întreprinderii. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. utilizează diferite instrumente pentru managementul de mediu. Un exemplu în acest sens este aplicația Themis, care ne permite să realizăm identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În perioada de raportare au fost incluse în Themis aproximativ 150 de cerințe de mediu, cele mai multe fiind legale. Pe parcursul anului 2016 nu au fost aprobate careva modificări importante în legislația de mediu ce ar influența activitatea întreprinderii.

Consumul de energie în cadrul organizației **G4-DMA (energie)**

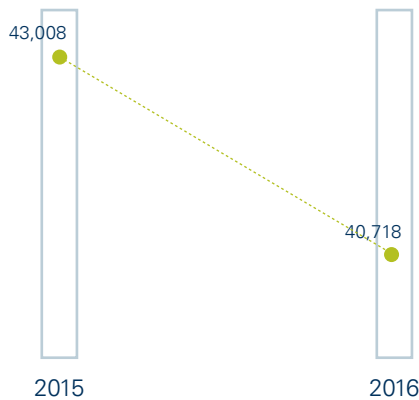
Consumul total de energie în cadrul întreprinderii reprezintă suma consumurilor directe și indirecte de energie.

Consumul direct de energie se referă la consumul de combustibil (gaz natural, diesel, benzină) în activitatea proprie a întreprinderii. Consumul indirect de energie se referă la consumul de energie electrică și agent termic în centre de muncă și instalațiile întreprinderii.

Ca urmare a continuării realizării unor acțiuni de investiții și re tehnologizări pe de o parte și acțiunilor de educare și conștientizare pe de altă parte consumul total de energie în cadrul întreprinderii în 2016 a înregistrat o diminuare față de anul precedent cu circa 6%.

În perioada de analiză se observă o reducere a consumului de combustibil în general și în special a celui de benzină explicată prin acțiuni de implicare, în special, a unităților operative în economisirea consumului de combustibil prin optimizarea rutelor, excluderea unor tipuri de deplasări care nu se considerau utile și alte acțiuni de control și monitorizare menite să reducă consumul de combustibil. Suplimentar se continuă cu renovarea parcului de automobile prin înlocuirea automobilelor de tip vechi, în special cele de tip sovietic, cu unele noi cu un consum mai redus cu motoare pe motorină.

Consumul total de energie, GJ



Nota: Valori utilizate: densitate gaz natural 0,808 kg/m³, densitate benzină 0,748 kg/l, densitate motorină 0,833 kg/l, PCI gaz natural 47,585 MJ/kg, PCI benzină 44,6 MJ/kg, PCI motorină 42,4 MJ/kg.

În ceea ce privește consumul de energie electrică, s-a constatat o reducere a consumului în edificiile administrative, micșorare datorată continuării schimbării lămpilor din edificii cu cele economice de tip LED (cum ar fi centrul de muncă Chișinău), informarea periodică a angajaților privind importanța economisirii resurselor naturale, verificării periodice, după orele de lucru și în zile de odihnă, dacă personalul a deconectat receptoarele electrice funcționarea cărora nu este necesară în această perioadă, spre exemplu ar fi iluminatul încăperilor și calculatoarelor, climatizoare și încălzitoare electrice.

Consumul de gaz în cadrul întreprinderii a rămas relativ același la valorile anului anterior.

Obținerea datelor privind consumul de energie se efectuează prin intermediul măsurărilor, facturilor emise sau datelor înregistrate de contoarele instalate, în plus în acele centre de muncă unde întreprinderea are angajați în număr redus iar datele ce țin de consum vin pentru tot centrul de muncă, pentru a raporta și consumurile a acestui personal sunt realizate calcule estimative astfel încât obiectul raportării să cuprindă tot personalul întreprinderii.

Calculule finale se efectuează prin intermediul instrumentului corporativ ENABLON, în care sunt introduse datele anuale privind cantitățile de combustibil și energie consumate. Aplicația realizează conversiile necesare efectuării acestui calcul, utilizând factori de conversie prestabiliți (ex. surse factori de conversie utilizați: IEA -International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change).

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

G4-DMA (emisii)

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. la fel ca toate întreprinderile ce fac parte din grupul Gas Natural Fenosa, este preocupată de problema privind schimbarea climei și în acest sens își propune diferite acțiuni, ce ar duce la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră. Utilizarea rațională și eficiență a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica întreprinderii. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, dar este promovat intens și în raport cu antreprenorii și furnizorii întreprinderii.

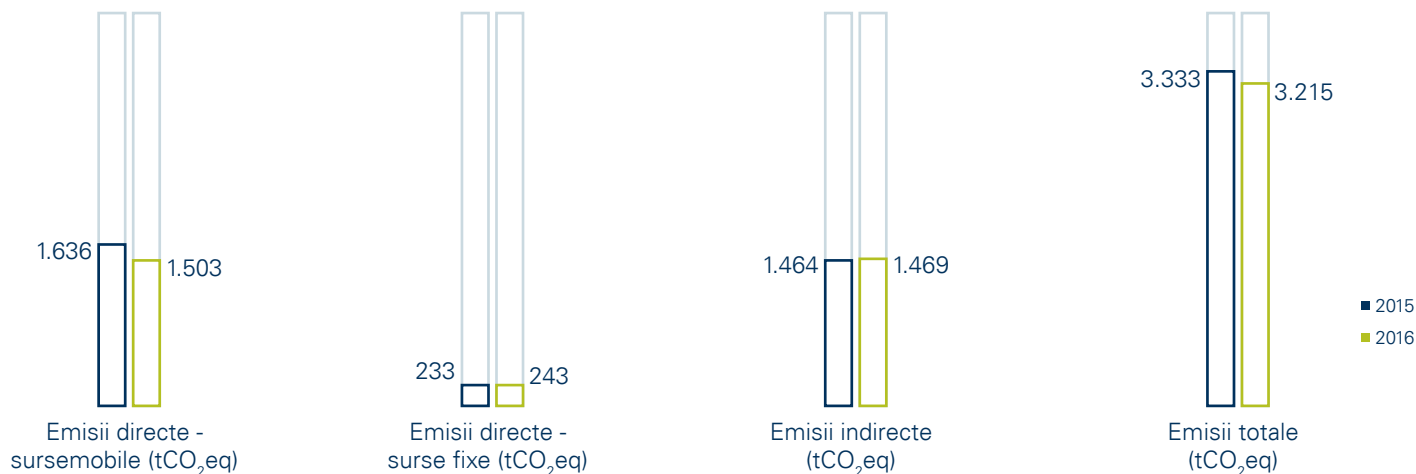
În anul 2016, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. continuă să înregistreze o performanță în reducerea nivelului de emisii atmosferice și în special a gazelor cu efect de seră (GES). Principalii factori care au dus la această diminuare au fost:

Reducerea consumului de combustibil datorită optimizării proceselor în unitatea de transport a întreprinderii și implicarea unităților operative în acțiuni de analiză și optimizare a rutelor parcurse; renovarea pe parcursul ultimilor ani a parcului de automobile cu automobile care au un consum mai mic;

Reducerea consumului de energie electrică, înlocuirea aparatelor electrice cu unele cu un consum mai redus;

Instruirea și informarea personalului propriu și al întreprinderilor colaboratoare privind angajamentul întreprinderii față de mediu ambiant și importanța unui consum eficient și responsabil.

Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră



Nota: Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de seră au fost incluse emisiile de: CO₂, CH₄, și emisiile de N₂O. Datele privind emisiile de gaze cu efect de seră provenite din surse fixe și surse mobile sunt calculate în baza datelor privind consumul de combustibil raportate pentru indicatorul G4-EN3. Emisiile directe de gaze sunt generate de sursele mobile (parcul auto) și surse fixe din centrele de muncă ale întreprinderii. Metodologia de calcul a emisiilor provenite din surse mobile este produsul dintre consumul de combustibil, densitatea acestuia, puterea calorică superioară/inferioară și factorul de emisie. Emisiile de la sursele fixe pentru consumul de combustibil se calculează similar. Calculul emisiilor indirecte de gaze au fost efectuate prin multiplicarea consumului de electricitate sau respectiv consumului de agent termic la factorul de emisie pentru fiecare din aceste consumuri. Sursa factorilor de emisie utilizați: IEA (International Energy Agency- IEA_CO2 Emissions from fuel combustion 2015), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

Integrarea criteriilor de mediu

Consum responsabil de resurse

G4-DMA (materiale, energie, emisii, deșeuri)

În cadrul întreprinderii cele mai importante consumuri, ce ar avea un impact semnificativ asupra mediului, sunt cele de ulei dielectric, energie electrică, apă, gaz, hârtie și combustibili.

În anul 2016 se observă o creștere a consumului de materiale față de anii anteriori, însă această creștere este mai evidentă doar pentru un anumit tip de material – uleiul dielectric.



Consumul de materiale în 2016

Printre consumurile de materiale care au crescut în 2016 față de anul anterior am comenta:

Consumul de ulei dielectric

Se înregistrează o creștere față de anul anterior cu circa 35%, astfel că de fapt această creștere, în o măsură, a fost destinată pentru completarea stocurilor de rezervă a gospodăriei de ulei, iar alta pentru schimbarea acestui material important în transformatoarele din stațiile electrice de transformare incluse în anul de analiză în proiectele de renovare. Suplimentar un factor care în ultimi ani devine tot mai frecvent și contribuie la un consum mai mare a uleiului dielectric este creșterea numărului de cazuri de furt a acestuia din instalațiile electrice aflate în funcțiune. Pentru calculul, din litri în tone, cantităților de ulei dielectric consumat în cadrul întreprinderii în anul de raportare a fost utilizat coeficientul de conversie de 877,6 kg/m³ specificat în actele prezentate de furnizorul de ulei. Similar s-au recalculat și reflectat în raport cantitățile de ulei utilizat în anul 2015.

Consumul de motorină și benzină

Consumul de motorină a crescut în anul 2016 ca consecință a continuării renovării parcului de automobile și înlocuirii automobilelor cu consum pe benzină pe cele cu consum pe motorină, fapt reflectat și prin consumuri mai mici a benzinei în anul de raportate.

Consumul de detergenți.

În concret, săpun și detergent, a crescut în 2016 din considerentul că a fost mărit numărul de persoane care au beneficiat de aceste materiale în conformitate cu deciziile interne.

În general consumul total de materiale cu un posibil impact asupra mediului ambiant a crescut cu 23%.

În perioada de analiză a fost redus consumul de:

- > Consumul de benzină o reducere de circa 16%
- > Consumul de apă, o reducere cu aproape 4%

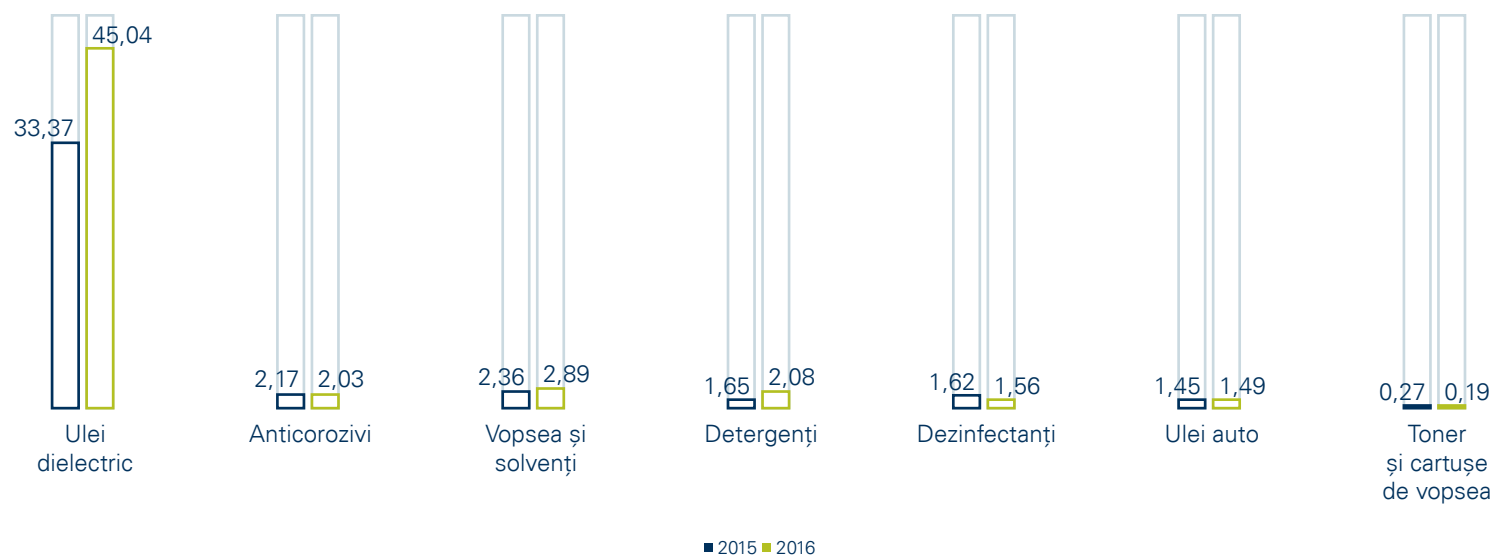
În raportările consumului de hârtie din acest an am inclus și consumul de hârtie destinat pentru imprimarea facturilor expediate către clienții întreprinderii de furnizare a energiei electrice.



Materialele utilizate sunt procurate de la furnizorii externi care activează pe piața din țară cât și de la unii furnizori din afara țării, la fel unele tipuri de materiale precum anticorozivii, vopsea și diluanți, etc. pot fi procurate de către întreprinderile care realizează lucrări specifice în instalațiile electrice ale întreprinderii și care ulterior sunt raportați în actele de îndeplinire a lucrărilor.

Datele prezentate în tabelul cu materiale reflectă cantități specificate în facturile de procurare sau actele de recepție a lucrărilor.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile, 2015-2016, tone



Biodiversitate

G4-DMA (biodiversitate)

În conformitate cu Politica de Responsabilitate Corporativă, întreprinderea își asumă angajamentul privind minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și promovarea conservării biodiversității. Pentru întreprindere acest indicator este unul important deoarece în Republica Moldova teritoriul de activitate cuprinde circa 2/3 din teritoriul țării astfel încât instalațiile electrice trec inclusiv prin acestea sau prin apropierea ariilor natural protejate, iar analizele privind starea biodiversității în țara noastră atât la nivel internațional cât și local ne arată că există loc de îmbunătățire la acest capitol. Întreprinderea acționează în un mod responsabil în utilizarea și conservarea resurselor naturale, adoptând măsurile necesare pentru a diminua influența asupra mediului ambiant.

Pentru a identifica datele ce țin de instalațiile electrice ce pot influența semnificativ biodiversitatea s-a ținut cont de „Legea Nr. 1538 din 25.02.1998 privind fondul ariilor naturale protejate de stat” care stabilește bazele juridice ale creării și funcționării fondului ariilor naturale protejate de stat, principiile, mecanismul și modulul de conservare, precum și atribuțiile autorităților publice centrale și locale, ale organizațiilor neguvernamentale și ale cetățenilor în acest domeniu.

Descrierea terenurilor în proprietate, închiriate, gestionate sau adiacente spațiilor naturale protejate sau zonelor de o biodiversitate numeroasă neprotejate*

[G4-EN11], [EU-13]

Afacere	Tip de operațiune	Locul de amplasare	Suprafața afectată	Longitudinea afecțiunii	Valoarea biodiversității
Electricitate	Transport și Distribuție	Adiacent	0,00 ha	259,54 km	Rezervație Naturală, Peisaj Protejat, Monument Natural, Zone Umede Ramsar, Rezervație Științifică

* RC: Reserva científica sp.- Rezervație Științifică (Moldova)



Angajamentul privind conservarea biodiversității

- > A nu se limita la respectarea legislației și la dispozițiile de reglementare pentru protecția naturii.
- > A încuraja și a colabora în conservarea biodiversității în jurul propriilor instalații, acordând o atenție specială spațiilor protejate.
- > A studia impactul activităților și proiectelor asupra mediului, efectele asupra ecosistemelor și a diversității biologice, ținând cont de grupurile de interes.
- > A adopta măsuri necesare pentru evitarea și minimizarea posibilelor efecte secundare asupra biodiversității, restaurând zone și soluri degradate.
- > A respecta stilurile de viață tradiționale a comunităților locale care favorizează conservarea și utilizarea durabilă a mediului

Printre spațiile analizate au fost incluse: arie de protecție specială avifaunistică; arie naturală protejată; arie cu management multifuncțional; monument al naturii ; parc național; rezervație peisajeră (de peisaj geografic); rezervație naturală; zonă umedă de importanță internațională ș.a.

Curățirea vegetației în zonelor de trecere a instalațiilor electrice se realizează prin metode ecologice, fără utilizarea pesticidelor sau a altor substanțe periculoase.

Astfel, în interiorul Stațiilor de Transformare iarba este înlăturată prin metode mecanice, tăierea sau retezarea arborilor care cresc în culoarele de trecere a liniilor electrice se face manual sau cu ajutorul motoferăstraielor, iar deșeurile de vegetație formate sunt transmise proprietarului terenului sau evacuate la gunoșiștile autorizate din localități.

Datele cu privire la instalațiile electrice gestionate de către întreprindere care trec sau sunt amplasate pe lângă ariile natural protejate din Republica Moldova sunt estimative deoarece, până la moment, autoritatea de mediu din țară nu a stabilit printr-un document legislativ hotarele clare a ariilor natural protejate.

În toate cazurile, întreprinderea îndeplinește cerințele dictate de autoritățile de mediu în ceea ce ține de minimizarea posibilelor efecte negative ce ar putea fi provocate de instalațiile electrice asupra habitatelor prezente în apropierea acestora.

Pentru minimizarea acestor afecțiuni, întreprinderea aplică proceduri de control operațional, iar pentru instalațiile în care ar putea prezenta un risc mai ridicat asupra mediului ambiant sunt definite Planuri de acțiuni în caz de urgențe de mediu având ca scop prevenirea incidentelor sau de a minimiza posibilele daunele în cazul declanșării acestora. La fel periodic sunt petrecute simulări privind urgențele de mediu prin care sunt verificate cum funcționează procedurile definite.

Adițional la identificarea posibilelor afecțiuni a biodiversității, sunt identificate speciile de floră și faună prezente în proximitatea instalațiilor electrice amplasate în spațiile natural protejate sau în apropierea acestora. Informația prezentată în tabelul de mai jos ne reflectă numărul și clasificarea speciilor prezente în mediul instalațiilor electrice, clasificate în corespundere cu gradul de protecție.

Principalele afecțiuni ale biodiversității ale activităților dezvoltate de către Gas Natural Fenosa în Moldova (Distribuție energie electrică)*

Activitate		Afecțiuni
Construcția și operarea infrastructurii de transport	+	Construcția infrastructurilor de transport și distribuție a energiei electrice pot produce o afecțiune temporară asupra faunei prezentă în mediu. Operarea rețelelor electrice poate genera o afecțiune permanentă asupra avifaunei și a vegetației arborifere.
Contaminare atmosferică	+	Emisiile derivate de la combustie pot afecta mediul abiotic și biotic din jurul instalațiilor
Conversia habitatului	+	Schimbările în uzul solului și prezența permanentă a instalațiilor în mediul natural, pot fi cauza afecțiunilor populațiilor de specii prezente în mediu.
Schimbări în procesele ecologice în gama sa naturală de variație	+	Deșeurile pot produce o afecțiune mediului acvatic prin creșterea nivelului de salinizare, variația pH-ului, schimbări în nivelele de apă, etc.

Legenda:

⊕ Afecțiune joasă. ⊕ Afecțiune medie. ⊕ Afecțiune semnificativă.

Numărul speciilor habitatul cărora se găsește în zonele afectate de operațiuni* [G4-EU13]

Clasa	N° specii critic periclitate (CR)	N° specii periclitate (EN)	N° speciilor vulnerabile (VU)	N° speciilor aproape amenințate (NT)
Mamifere	9	2	3	-
Păsări	31	7	1	-
Reptile	1	7	-	-
Amfibiene	1	-	-	-
Pești	1	5	6	-

* Conform https://ro.wikipedia.org/wiki/Carnea_Ro%C8%99ie_a_Republicii_Moldova (nu există listă de specii în IUCN pentru Moldova)



Inițiative și acțiuni

Pe parcursul perioadei de analiză nu au fost realizate proiecte noi de dezvoltare a rețelelor electrice ce ar fi putut afecta biodiversitatea atât în ariile naturale protejate cât și în afara acestora, deoarece întreprinderea în cea mai mare parte efectuează lucrări de renovare instalațiilor deja existente. Un factor de influențare asupra biodiversității ar putea fi considerate lucrările de rețezare a crengilor și tăierea copacilor în zona culoarelor liniilor electrice aeriene existente, lucrări obligatorii pentru întreprindere în conformitate cu cerințele normativ tehnice. În acest sens, ca măsură compensatorie întreprinderea își stabilește ca obiectiv anual plantarea unui număr de arbori în zonele destinate pentru acest scop din diferite localități ale țării.

Acțiunile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, la fel precum și a altor părți interesate în acest sens în special clienții și copiii. Se realizează diferite comunicate de mediu, discuții, publicații în naturalnet și internet.

Întreprinderea vine în sprijinul acelor organizații care doresc să îmbunătățească mediul ambiant, astfel că se stabilesc diferite acorduri de colaborare cu organizațiile de mediu care posedă cunoștințele necesare în realizarea eficientă a acțiunilor de protecție a mediului propuse.



În anul 2016 am continuat colaborarea, pe activități de mediu, cu asociația obștească Centrul Național de Mediu prin participarea la două acțiuni de mediu menite să amelioreze și să îmbunătățească climatul ecologic din țară. La 22 aprilie, de ziua internațională a Pământului, 45 de voluntari angajați ai întreprinderii au participat câteva ore la curățirea de deșeuri a parcului din sectorul Buiucani or. Chișinău, astfel că au reușit împreună cu partenerii de acțiune să acumuleze deșeuri de pe circa 10 hectare din parc.

În luna noiembrie 2016 întreprinderea a reușit să participe, prin 29 de voluntari, la campania de plantare a arborilor pe malurile râulețului Ichel din raionul Criuleni. Echipa Gas Natural Fenosa în Moldova timp de peste trei ore a reușit să planteze pe un segment de 1,5 km, pe ambele maluri ale râulețului, circa 2.100 de puiți de salcie creastă japoneză.

Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii **G4-DMA (apă)**

Conștientizând problema tot mai stringentă referitor la lipsa resurselor de apă pe glob, întreprinderea își stabilește acțiuni care ar reduce consumul de apă la nivel național.

Deja de mai mulți ani volumul de apă consumată în cadrul întreprinderii înregistrează o diminuare datorită acțiunilor implementate în rândul personalului: educarea și conștientizarea cu privire la măsurile de reducere a consumului de apă și importanța acesteia; renovarea infrastructurii existente; înlocuirea echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente. Acțiuni de eficientizare a consumului de apă pe parcursul perioadei de analiză au fost realizate în centrul de muncă Chișinău.

Pentru unitatea de Mediu Ambient din cadrul Gas Natural Fenosa, apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu și acesta a fost inclus de către managementul de vârf al întreprinderii ca un aspect separat în compartimentul Mediu Ambient al Politicii de Responsabilitate Social Corporative aprobată la finele anului 2015. Managementul apei în cadrul Gas Natural Fenosa se bazează pe utilizarea responsabilă a acesteia. În afară de aceasta, se consideră important de avea rolul de lider în țările unde compania își desfășoară activitatea. La fel Republica Moldova este o țară cu resurse reduse de apă.



Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul întreprinderii sunt preluate din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și în baza calculelor pentru personalul localizat în edificiile și clădirile aflate în gestiunea terților.

Volumul de apă consumat raportat este compus din 8.679 m³ din rețeaua de distribuție și 16 m³ de apă îmbuteliată. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare se realizează planificat și se gestionează în baza contractelor pentru acest tip de serviciu de către întreprinderile autorizate.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

G4-DMA (deșeuri)

În cadrul sistemului de management al mediului implementat, întreprinderea dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor formate în urma activității, astfel că prin aceste documente se definește modul de separare, stocare și control asupra lor. Întreprinderea își pune ca prioritate reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoșițele autorizate.



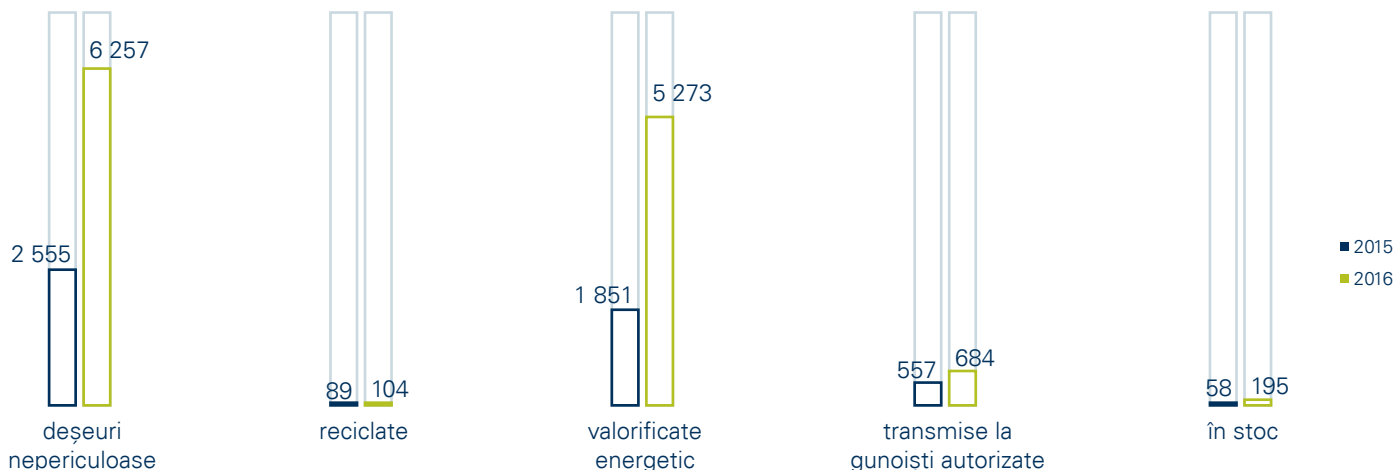
Gestionarea deșeurilor nepericuloase

Pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea acționează în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt permite controlul adecvat asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, controlul și gestionarea deșeurilor. Întreprinderea își propune ca prioritate reciclarea și reutilizarea deșeurilor create în raport cu depozitarea acestora la gunoșițele autorizate.

Din an în an cantitatea de deșeuri formate și gestionate în cadrul întreprinderii ar fi în o măsură oarecare direct proporțională cu volumul de lucrări realizate de către unitățile operative, iar anul de analiză este caracterizat, prin mărirea numărului de lucrări în comparație cu anul anterior celui de analiză și prin urmare pentru perioada anului de raportare se atestă o creștere a cantității totale de deșeuri generate și gestionate corespunzător prin reciclare, valorificare energetică sau transmise la gunoșiți autorizate. Cea mai semnificativă creștere se constată pe tipul de deșeuri vegetale formată în urma lucrărilor de curățire de vegetație în zonele de protecție liniilor electrice aeriene pentru care, în anul de raportare, au fost alocate mai multe resurse financiare, creștere înregistrată și la capitolul deșeuri de metal uzat ca urmare a investițiilor în rețelele electrice. În anul 2016, datorită resurselor financiare alocate pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă a angajaților din centrele de muncă au fost renovate mai multe încăperi ceea ce a dus la apariția unor cantități mai mari de deșeuri de construcție comparativ cu anul anterior, dar și am îmbunătățit gradul de monitorizare și raportare a acestor tipuri de deșeuri la nivel de întreprindere.

Un alt progres se observă și la acumularea și reciclarea deșeurilor de hârtie și carton fapt, credem, datorat și inițiativelor de a direcționa sumele obținute din reciclarea acestor deșeuri către susținerea financiară a angajaților întreprinderii care au înregistrat probleme grave de sănătate, astfel sensibilizând și responsabilizând angajații întreprinderii. La categoria lemn, ar fi de menționat că la propunerea angajaților o parte din deșeurile nepericuloase de acest tip, cum ar fi bobinele de lemn, pot fi procurate de către aceștia pentru a fi reutilizate, reciclate sau valorificate energetic.

Gestionare deșeuri nepericuloase, 2015-2016, tone





Gestionarea deșeurilor periculoase

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2016 sunt doar cele de:

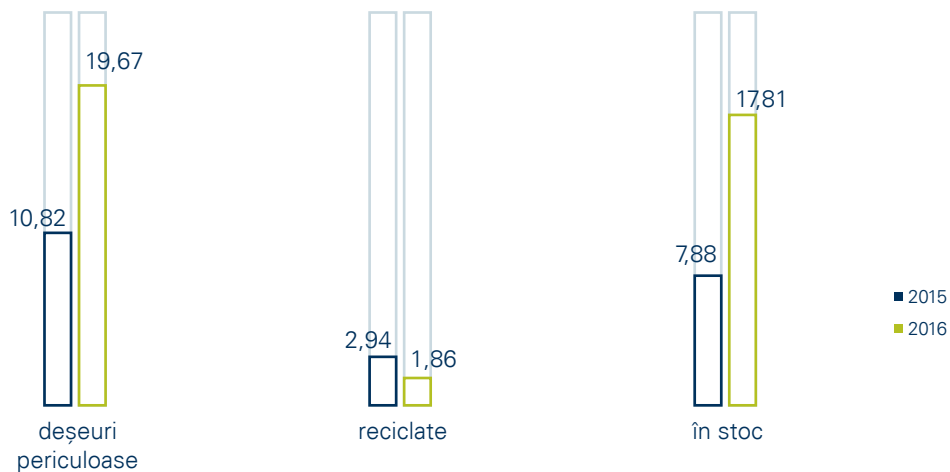
- > **baterii și pile** – acumulate în cadrul întreprinderii dar și colectate de la angajații și clienții ce ne vizitează sediile și oficiile comerciale și care în anul de raportare înregistrează o creștere a cantităților, fapt îmbucurător în sensibilizarea clienților în problemele de mediu;
- > **deșeuri biosanitare** – deșeuri care anterior se raportau împreună cu deșeurile medicale, separate în acest an la recomandarea colegilor corporativi;
- > **deșeuri de DEE-uri**, care apar în cantități mai însemnate în perioada realizării unor investiții în tehnica sistemelor informaționale;
- > **deșeuri de tuburi fluorescente**, anterior utilizate pentru iluminarea clădirilor și încăperilor și a unor categorii de instalații electrice.

La fel ca și în anul anterior, în datele privind cantitățile de deșeuri periculoase a fost reflectată cantitatea totală de ulei contaminată cu PCB-uri (estimativ 18 tone), inclusiv și în cea mai mare parte uleiul din echipamentul electric aflat în funcțiune în teren.

Ca prioritate a modului de tratare a deșeurilor periculoase este pus accentul pe cel al reciclării, dacă acest lucru este posibil.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu care la fel și stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate. În acest sens întreprinderea, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, stabilește agentul economic autorizat care va prelua deșeurile și în baza contractelor semnate transmite deșeurile menționate spre gestionare (reciclare, valorificare energetică sau depozitată la o gunoiște autorizată).

Gestionare deșeuri periculoase, 2015-2016, tone





Gestionarea instalațiilor contaminate cu PCB-uri

G4-DMA (materiale, deșeuri)

Tematica instalațiilor contaminate cu PCB este una din cele mai importante în cadrul întreprinderii și situația acestora este inclusă de fiecare dată în lista de discuții la cel mai înalt nivel cel mai înalt în cadrul Comitetelor SMI (Sistemului de Management Integrat), iar deciziile luate la acest subiect sunt notate în procesele verbale ale Comitetului SMI.

În anul de raportare au fost continuate, pe parcursul lucrărilor de întreținere a instalațiilor, acțiunile de etichetare a echipamentului electroenergetic inventariat la conținutul de PCB. La fel a fost stabilit un set de acțiuni, având ca scop îmbunătățirea gestionării instalațiilor electrice contaminate cu PCB aflate în proprietatea întreprinderii, precum:

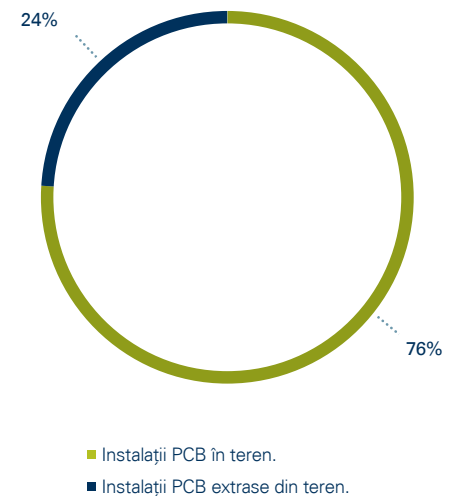
- > Consultarea cu colegii internaționali, din grupul Gas Natural Fenosa, cu privire la experiența acestora în gestionarea instalațiilor electrice contaminate cu PCB;
- > Introducerea în fișele de inspectare periodică a instalațiilor electrice a punctului ce ține de verificarea existenței pe instalația inventariată a etichetei speciale, privind existența sau lipsa PCB, aprobată conform legislației în vigoare;
- > Cerificarea documentată a dreptului de proprietate asupra unor categorii de instalații electrice, parte din sistemul electroenergetic, care conform datelor sunt contaminate cu PCB;

- > Evacuarea, din locația de stocare temporară a instalațiilor cu PCB, a acelor instalații care conform datelor finale, prezentate de laboratorul de stat specializat nu sunt contaminate cu PCB;
- > Identificarea corespunzătoare a instalațiilor contaminate cu PCB care nu dețineau pașaport corespunzător sau a căror date de pașaport prezentau dificultăți în descifrare;
- > Informarea autorităților de mediu despre locația de stocare temporară a instalațiilor contaminate cu PCB.
- > Comunicarea continuă cu autoritățile de mediu privind acțiunile următoare în gestionarea acestor instalații.

În cadrul ultimei ședințe cu autoritățile de mediu, petrecute în decembrie 2016, s-a discutat ca întreprinderea să întocmească și să propună Ministerului Mediului un plan de gestionare a instalațiilor contaminate cu PCB, inclusiv în câți ani se prevede înlocuirea instalațiilor contaminate și inițierea găsirii unor soluții și parteneri, la nivel internațional, în decontaminarea sau distrugerea instalațiilor și uleiului contaminat cu PCB.

În anul 2016 au fost extrase din teren și stocate separat de alte instalații 6 instalații contaminate cu PCB, printre acestea avem transformatoare și întrerupătoare electrice.

Situația la data de 31 decembrie 2016 privind cantitatea instalațiilor electrice contaminate cu PCB aflate în teren și cele extrase.



Emisii de gaze cu efect de seră [G4-EN15] [G4-EN16]

		2016	2015
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră	Emisii directe - surse mobile (tCO _{2eq})	1.503,00	1.635,72
	Emisii directe - surse fixe (tCO _{2eq})	242,85	233,21
	Emisii indirecte (tCO _{2eq})	1.469,29	1.464,48
	Emisii totale (tCO _{2eq})	3.215,14	3.333,41

Gestionare deșeurilor periculoase și nepericuloase [G4-EN23]

		2016	2015
[G4-EN23] Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare	deșeurii nepericuloase, (tone)	6.256,75	2.554,76
	reciclate, (tone)	103,97	89,11
	valorificate energetic, (tone)	5.273,00	1.851,00
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	684,41	556,74
	deșeurii nepericuloase în stoc, (tone)	195,37	57,91
	deșeurii periculoase, (tone)	19,67	10,82
	reciclate, (tone)	1,86	2,94
	valorificate energetic, (tone)	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	0,00	0,00
	deșeurii periculoase în stoc, (tone)	17,81	7,88

Consum de apă și modul de deversare [G4-EN8], [G4-EN22]

		2016	2015
Consumul de apă pe surse [G4-EN8]	Consumul de apă în edificii (m ³)	8.695,00	9.060,00
	Consumul total de apă (m ³)	8.695,00	9.060,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație [G4-EN22]	Apă vărsată în rețeaua publică (m ³)	8.240,00	8.543,00
	Apă vărsată în fosa septică (m ³)	439,00	517,00
	Volumul total vărsat (m ³)	8.679,00	9.060,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental) [G4-EN1]

		2016	2015
[G4-EN1] Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe, etc.)	Materiale provenite din surse neregenerabile		
	Ulei dielectric (tone)	45,04	33,37
	Anticorozivi (tone)	2,03	2,17
	Vopsea și solvenți (tone)	2,89	2,36
	Detergenți (tone)	2,08	1,65
	Dezinfectanți (tone)	1,56	1,62
	Ulei auto (tone)	1,49	1,45
	Toner și cartușe de vopsea (tone)	0,19	0,27
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie (tone)	8,39*	9,28*
Total materiale utilizate (tone)		63,67	52,16

Notă: datele privind cantitățile de hârtie include suplimentar în acest an și hârtia utilizată pentru imprimarea facturilor pentru energia electrică.

Consumul de energie în cadrul organizației G4 [G4-EN3]

		2016	2015
[G4-EN3] Consumul de energie în interiorul organizației	Consum total de combustibil provenit din surse neregenerabile, (GJ)	21.560,61	23.418,20
	Consum gaz flotă proprie (metan / propan) (GJ)	551,69	519,75
	Consum benzină (GJ)	11.882,10	14.154,75
	Consum motorină (GJ)	9.126,82	8.743,70
	Consum de energie (GJ)	19.157,16	19.589,54
	Consum de energie electrică (GJ)	10.750,93	11.122,61
	Consum agent termic (GJ)	3.788,93	3.959,11
	Consum gaz încălzire clădiri (GJ)	4.617,30	4.507,82
	Consum total de energie, (GJ)	40.717,77	43.007,74

Interes pentru persoane

G4-DMA (relații de muncă, angajare, diversitate și oportunități egale)

Pentru Gas Natural Fenosa este esențial să promoveze un mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, Gas Natural Fenosa dispune de un cod etic, care stabilește normele ce vor dicta comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.



Principii și angajamente

- > Aplicarea celor mai bune practici la identificarea, captarea și fidelizarea talentelor necesare pentru dezvoltarea afacerilor, respectându-se principiul echității și a non discriminării, indiferent de cauză (dizabilitate, vârstă, sex, parcurs profesional anterior, etc.).
- > Încurajarea dezvoltării profesionale a persoanelor prin modelul de gestionare a talentelor, asigurându-se ca toți specialiștii să dispună de mijloacele, programele și instrumentele necesare pentru îmbunătățirea abilităților și competențelor lor.
- > Promovarea unui mediu de muncă motivant, care să asigure recunoașterea pe plan intern a culturii efortului, a autonomiei necesare pentru a putea crea, dezvolta și a se dedica inovației, precum și un sistem de compensații corespunzător.
- > Asigurarea implementării eficiente a mecanismelor de flexibilitate, care să faciliteze echilibrul dintre viața profesională și cea personală și care să favorizeze dezvoltarea umană și socială a persoanelor.
- > Încurajarea diversității și egalității de șanse într-un mediu respectuos, de ascultare și dialog permanent, acordându-se o atenție specială incluziunii persoanelor cu dizabilități și extinzând acest angajament și la nivelul furnizorilor și al antreprenorilor.
- > Promovarea dialogului constant cu reprezentanții sociali, care să asigure feedback-ul în procesul de luare a deciziilor.



Numărul de angajați în funcție de tipul de contract și gen [G4-10]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anul	2015	2014
Tipurile de contracte (%), total	100%	100%
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată	99,20	98,51
contract de muncă temporar	0,80	1,49
Tipurile de contracte (%), conform genului	100	100
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată, femei	99,19	99,43
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată, bărbați	99,20	96,24
contract de muncă temporar, bărbați	0,80	0,57
contract de muncă temporar, femei	0,81	3,76

Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Anul	2015
Tipurile de contracte (%), total	100%
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată	94,17
contract de muncă temporar	5,83
Tipurile de contracte (%), conform genului	100
contract de munca pentru perioada de timp nedeterminata, femei	93,02
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată, bărbați	100,00
contract de muncă temporar, bărbați	0,00
contract de muncă temporar, femei	6,98

Contractul colectiv de muncă

G4-DMA (relații de muncă)

În luna februarie 2016, în urma negocierilor colective, a fost semnat Acordul Protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. pentru anul 2016 de către Administrația companiei și Comitetul Sindical.

În urma negocierilor desfășurate în cadrul unei comisii bilaterale a fost stabilită o majorare de 14,4% a Tabelului remunerativ, procentele de majorare indicate au fost aplicate pentru toate grupurile profesionale.

De asemenea s-a negociat achitarea unei plăți unice de stimulare pentru productivitate, în mărime de 1,4%, calculată asupra salariului fix, cu condiția îndeplinirii în proporție de 100% a obiectivelor EBITDA a anului anterior celui pentru care se negociază majorarea tabelului remunerativ.

Aceasta confirmă responsabilitatea asumată de întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova față de angajații săi prin oferirea unor condiții bune de muncă, protejarea intereselor lor și crearea posibilităților de dezvoltare continuă.



Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017

[G4-11]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anul	2016	2015
Numărul total de angajați, persoane	613	624
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	589	603
femei	119	118
bărbați	470	485
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	96,10%	96,63%
femei	95,20%	95,94%
bărbați	96,31%	96,81%

Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Anul	2016	2015
Numărul total de angajați, persoane	96	103
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	91	98
femei	77	80
bărbați	14	18
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	94,79%	95,15%
femei	95,06%	95,24%
bărbați	93,33%	94,74%



Obiective propuse

Obiective propuse pentru 2016

Semnarea unui acord de colaborare cu Ministerul Educației și Școala profesională nr. 9 cu privire la învățământul profesional dual.

Stabilirea și implementarea planului de Îmbunătățire a climatului de muncă și angajament

Desfășurarea programului de dezvoltare a angajaților „SAVIA” (în română Sevă) și a programului de dezvoltare a prestatorilor de servicii cu contribuție individuală.

Negocierea și semnarea protocolului acord la Contractul colectiv de muncă privind remunerarea muncii pentru anul 2016.

+ Obiective propuse pentru 2017

+ Instruirea a 15 elevi în cadrul proiectului de instruire duală

+ Implementarea unei noi platforme de instruire și dezvoltare a angajaților EVOLUTION

+ Implementarea unui nou model organizatoric în aria operativă, ce are ca scop îmbunătățirea și eficientizarea gestiunii activităților, acoperirea necesităților de supraveghere a lucrărilor și mobilitate a personalului.

+ Negocierea și semnarea Contractului Colectiv de Munca pe anii 2018 - 2022

Legenda:

+ îndeplinit. + parțial îndeplinit. + neîndeplinit.

Programe relevante de instruire în 2016

G4-DMA (instruire și educație)

Programele de dezvoltare în compania Gas Natural Fenosa sunt în corelație directă cu obiectivele strategice și angajamentele acesteia: orientare către client, angajament față de rezultate, calitate și mediu ambiant, securitate și sănătate în muncă, angajament social ș.a.



Universitatea corporativă

Ore de instruire

Domeniul de instruire	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. 2016	Î.C.S Red Union Fenosa, S.A. 2016	Total GNF 2016	2015
Comercial	667	16	683	38
Distribuție	4	2.786	2.790	2.846
Școala Contribuitorilor individuali	135	2.109	2.244	96
Școala Top managementului	2	12	15	57
Școala Middle managementului	620	2.576	3.195	5.749
Procese	2.344	49.935	52.279	52.638
Up y Mid	-	1	1	-
Total	3771,92	57434,56	61206,48	61423,6

Astfel, în cadrul programelor de dezvoltare în anul 2016 au fost derulate mai multe proiecte. Cele mai importante fiind:



Programul SAVIA 2.0. (SEVA)

Programul vine să consolideze rolul managementului de mijloc, în calitate de verigă de legătură între Top management și contribuitorii individuali. Scopul acestuia este de a dezvolta competențe de gestiune a persoanelor și resurselor. Începând cu anul 2014 în cadrul programului au fost prezentate teme ce țin de excelența operațională, impact și influență în gestiunea echipelor, iar în 2016 programul se desfășoară cu abordarea dimensiunilor de cooperare și empowerment. Participanții SAVIA sunt considerați principalii agenți ai schimbării și catalizatori pentru proiectele strategice ale Grupului. Programul a fost unul cu prezență și online. La final fiecare participant a elaborat un plan individual de dezvoltare pentru următorii doi ani.



Transversalitate

Este o continuitate a programului SAVIA extins asupra contribuitorilor individuali cu scopul de a avea același limbaj în înțelegerea și dirijarea proceselor, precum și pentru îmbunătățirea interacțiunii interdepartamentale, de minimalizare a fenomenului de dezaliniere în gestiunea proiectelor și colaborare interpersonală. De asemenea, este conectat cu necesitățile de business ale întreprinderii și de schimbare culturală în domeniul securității și a orientării către client: îmbunătățirea indicatorilor de calitate a furnizării, eficiență în deservirea clienților etc



Învățământul DUAL

Este un proiect-pilot în colaborare cu Ministerul Educației, Școală profesională nr.9 și Gas Natural Fenosa, în cadrul căruia 15 elevi realizează practica de producție la întreprindere participând nemijlocit la activitățile operative din diviziunile acestora la nivelul corespunzător de acces. Programul prevede 30% de teorie desfășurată de către profesori ai Școlii Profesionale și 70% practică, stagiere în cadrul întreprinderii, cu tutori/angajați ai întreprinderii. Întreprinderea, de asemenea, a participat la elaborarea planului și programului de învățământ, precum și în procesul de selectare și examinare ulterioară a elevilor/ucenici.

Ținând cont de factorii externi și anume pregătirea slabă a electromotorilor, emigrarea populației apte de muncă, acest proiect are un avantaj dublu: de pe o parte pregătirea viitorilor specialiști în domeniu nemijlocit la locul de producție și dobândirea unei profesii de către tineri care le-ar asigura un loc de muncă.



Prevenirea riscurilor

G4-DMA (sănătate și siguranță ocupațională)

În afara orelor de instruire periodică obligatorie realizate de personalul întreprinderii, menționăm 2 proiecte care au avut loc în anul 2016 și anume **Conducerea preventivă** și **Bazele alimentației sănătoase și profilaxia bolilor cardiovasculare**.



Conducerea preventivă

Conducerea preventivă este un program de instruire din cadrul Proiectului Angajament pentru Securitate cu durata de 4 ore la care au participat 333 angajați, 1.332 total ore de instruire. Cursul este destinat personalului care conduce vehiculele întreprinderii și are drept scop respectarea principiilor Angajamentului pentru Securitate - Zero accidente.



Bazele alimentației sănătoase și profilaxia bolilor cardiovasculare

Este un proiect lansat în 2016 care va continua în anul 2017. Scopul instruirii este conștientizarea de către angajați a importanței modului sănătos de viață și crearea unei deprinderi alimentare care ar contribui la prevenirea bolilor cardiovasculare, hipertensiunii, diabetului etc. În total au participat 390 de angajați și au fost oferite 1.170 total ore de instruire.





Universitatea Extinsă

Gas Natural Fenosa prestează servicii clienților săi inclusiv prin intermediul companiilor colaboratoare care realizează lucrări în instalațiile electrice ale acestora. Prestarea unui serviciu de calitate implică dezvoltarea angajaților din aceste companii la momentul instalării noilor tehnologii și echipamente în rețelele de distribuție. Astfel în anul 2016 au fost realizate mai multe programe de instruire cu participarea antreprenorilor printre care: Aspecte constructive ale liniilor electrice aeriene 0,4-10Kv, PTA, PTP BA; Tunderea și defrișarea vegetației pe traseele LEA; montarea LEC și altele. În total au fost instruiți peste 200 de angajați ai antreprenorilor, cu un total de aproximativ 4.000 ore de instruire.



Ore de instruire

	Red UF 2016	GNF 2016	Total 2016	2015
Nr. mediu de ore de instruire per angajat	94	39	86	89
nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	42	34	39	36
nr. mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	107	65	94	110
Total ore de instruire divizate pe categorie	57.435	3.772	61.206	64.629
directori	2.888	208	3.095	4.136
managementul intermediar	16.548	1.272	17.821	20.609
funcții operative	34.519	1.262	35.780	36.682
tehnicieni specializați	3.480	1.030	4.510	3.201
Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați	94	39	86	89
directori	138	42	119	159
managementul intermediar	107	75	104	121
funcții operative	93	25	85	83
tehnicieni specializați	53	45	51	35

Indicatori GRI G4

Angajare

	2016	2015
Angajări	17	26
Detalierea conform vârstei:		
Categorie de vârstă <30 ani	7	13
Categorie de vârstă 30-50 ani	9	11
Categorie de vârstă > 50 ani	1	2
Detalierea pe gen:		
Femei:	5	2
Bărbați:	12	24
Detalierea pe Zone:		
Zona Chișinău:	11	17
Zona Centru:	3	5
Zona Sud:	3	4
Concedieri:	36	45
Detalierea conform vârstei		
Categorie de vârstă <30 ani	4	3
Categorie de vârstă 30-50 ani	19	29
Categorie de vârstă > 50 ani	13	13
Detalierea pe gen:		
Femei	8	15
Bărbați	28	30
Detalierea pe zone:		
Zona Chișinău:	14	32
Zona Centru:	9	7
Zona Sud:	13	6
Durata medie de lucru în cadrul companiei a angajaților concediați, ani		
Detalierea conform vârstei		
Categorie de vârstă vârstă <30 ani	1,8	1,7
Categorie de vârstă 30 - 50 ani	11,3	11,4
Categorie de vârstă >50 ani	22,8	30,8
Detalierea pe gen:		
Femei	11,3	13,6
Bărbați	15,3	17,7
Indicele de rotație total (%):	7,38	9,71
Indicele de rotație, femei (%):	6,31	8,10
Indicele de rotație, bărbați (%):	7,81	10,35

Numărul de angajări/concedieri și ratele de rotație după vârstă, gen și regiune
[G4-LA1]

Relațiile de muncă/administrare

Perioadele minime de notificare referitor la schimbările operaționale, inclusiv dacă acestea sunt specificate în acordurile colective [G4-LA4]	Periodicitatea negocierilor colective ce țin de revizuirea economică a retribuițiilor, indicată în Contractul colectiv de muncă, este specificată în raport, la titlul „Contractul colectiv de muncă”. Legislația RM nu are prevederi referitoare la acest aspect.
--	--

Instruire și educație

	2016	2015	
Numărul mediu anual de ore de instrucție per angajat în funcție de gen și categoria angajatului [G4-LA9]	Numar mediu de ore de instruire per angajat în funcție de gen	86	89
	Numar mediu de ore de instruire per angajat, femei	39	36
	Numar mediu de ore de instruire per angajat, barbati	106	110
	Numar mediu de ore de instruire per categorie profesională		
	Directori	119	159
	Management intermediar	104	121
	Funcții operative	85	83
Procentul angajaților care sunt supuși în mod regulat evaluării performanței și dezvoltării carierei, după gen [G4-LA11]	Tehnicienii specializați	51	35
	Detalierea pe gen:		
	Femei	4,88	4,35
	Barbați	3,77	3,65
	Detalierea în funcție de categoria profesională:		
	Directori	100	100
	Management intermediar	1,75	1,18
Tehnicienii specializati	0	0	
Funcții operative	0	0	

Diversitate și oportunități egale

	2016	2015
Comitetul directorilor (categorii de vârstă,%)		
Categorie de vârstă < 30 ani	0	0
Categorie de vârstă 30-50 ani	78,57	78,57
Categorie de vârstă > 50 ani	21,43	21,43
Comitetul directorilor (gen,%)		
Femei	35,71	35,71
Bărbați	64,29	64,29
Directori (categorii de vârstă,%)		
Categorie de vârstă <30 ani	0	0
Categorie de vârstă 30 - 50 ani	69,23	61,54
Categorie de vârstă >50 ani	30,77	38,46
Directori (gen,%)		
Femei	38,46	30,77
Bărbați	61,54	69,23
Management intermediar (categorii de vârstă,%)		
Categorie de vârstă <30 ani	5,29	5,92
Categorie de vârstă 30 - 50 ani	60,59	62,72
Categorie de vârstă >50 ani	34,12	31,36
Management intermediar (gen,%)		
Femei	22,35	23,08
Bărbați	77,65	76,92
Funcții operative (categorii de vârstă,%)		
Categorie de vârstă <30 ani	7,09	8,18
Categorie de vârstă 30 - 50 ani	47,75	49,55
Categorie de vârstă >50 ani	45,15	42,27
Funcții operative (gen,%)		
Femei	26,00	25,91
Bărbați	74,00	74,09
Tehnicienii specializați (categorii de vârstă,%)		
Categorie de vârstă <30 ani	15,73	16,48
Categorie de vârstă 30 - 50 ani	67,42	68,13
Categorie de vârstă >50 ani	16,85	15,38
Tehnicienii specializați (gen,%)		
Femei	52,81	49,45
Bărbați	47,19	50,55

Structura corpurilor de conducere și detalierea după categoria angajatului conform genului, grupului de vârstă, apartenență la un grup minoritar și alți indicatori de diversitate

[G4-LA12]

*În cadrul categoriei Directori, nu sunt incluse persoanele care dețin funcția de director, dar fac parte din Comitetul Directorilor.

**Angajații ce fac parte din Comitetul directorilor dețin funcția de director, cu excepția unei persoane a cărei funcție corespunde categoriei Management intermediar.

Anticorupție

	2016	2015
Numarul de membri ai corpului de conducere instruiti cu privire la anticoruptie	8	5
Procentul membrilor corpului de conducere instruiti cu privire la anticoruptie	57	36
Numarul de angajati instruiti cu privire la anticoruptie, detaliat dupa zona	133	103
Zona Chisinău	109	73
Zona Centru	19	15
Zona Sud	5	15
Numărul de angajați instruiti cu privire la anticoruptie, detaliat dupa categoria profesionala		
Directori	13	13
Managementul intermediar	57	64
Funcții operative	32	9
Tehnicienii specializați	31	17
Procentul de angajați instruiti cu privire la anticoruptie, detaliat după regiune		
Zona Chisinău	28	17
Zona Centru	10	9
Zona Sud	4	12
Procentul de angajați instruiti cu privire la anticoruptie, detaliat după categoria profesionala		
Directori	50	50
Managementul intermediar	33	38
Funcții operative	8	2
Tehnicienii specializați	35	19
Numărul partenerilor de afaceri care au luat la cunoștință de normele Codului Etic (clauză din contract)*		
Prestarea serviciilor	180	147
Furnizarea bunurilor	106	98

* Anumite contracte nu contin clauza referitoare la Codul Etic.

Angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5 și 10 ani, clasificați conform categoriei profesionale

	2016	2015
Angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5 ani (categorie profesională,%)		
Directori	15,38	11,54
Management intermediar	21,05	18,82
Funcții operative	28,61	26,14
Tehnicienii specializați	13,48	12,09
Angajați eligibili pentru pensionare în următorii 10 ani (categorie profesională,%)		
Directori	30,77	26,92
Management intermediar	33,92	30,00
Funcții operative	43,74	40,68
Tehnicienii specializați	15,73	15,38

Procentul de angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5, respectiv 10 ani, clasificat după categoria profesională

[EU-15]

Securitate și sănătate

G4-DMA (sănătate și siguranță ocupațională)



Gas Natural Fenosa își planifică și își derulează activitățile considerând că nimic nu este mai important decât securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor. În acest sens, performanța întreprinderii depășește simpla îndeplinire a obligațiilor sale legale și a altor cerințe adoptate în mod voluntar. Astfel, se promovează îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă și de gestionare a securității, sănătății și bunăstării, care implică nu doar angajații Gas Natural Fenosa, ci și personalul furnizorilor, pe cel al antreprenorilor, clienții, la fel, alte grupuri de interes, cu scopul evitării și prevenirii accidentelor și problemelor de sănătate, prin asigurarea unui mediu sigur și sănătos, precum și promovând sănătatea și bunăstarea acestora.

Principiile de securitate și sănătate

01 Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea



Principii și angajamente

- > Garantarea faptului că securitatea și sănătatea sunt o responsabilitate individuală nedelegabilă, care, prin intermediul unui angajament colectiv vizibil, este asumată de pe poziția de lider de către conducere, totodată, este asumată în mod proactiv și integrat de către întreaga organizație, precum și de către furnizori și antreprenori.
- > Recunoașterea securității și sănătății drept responsabilitate individuală, care este o condiție de muncă pentru personalul Gas Natural Fenosa, precum și a activității antreprenorilor.
- > Monitorizarea permanentă a sarcinii de a notifica, evalua și gestiona în mod corespunzător orice situații cu risc potențial, ce ar putea să afecteze lucrătorii, furnizorii, clienții, publicul și securitatea instalațiilor.
- > Promovarea continuă a menținerii unui mediu de lucru liber de riscuri integrând în managementul antreprenorial prevenția riscurilor la locul de muncă și acțiunile destinate protejării și promovării sănătății și bunăstării.
- > Stabilirea învățării ca motor al cultivării securității, prin intermediul formării continue, al analizării incidentelor și accidentelor, al difuzării lecțiilor învățate și al educării și promovării sănătății.
- > Integrarea criteriilor existente cu privire la securitatea muncii și sănătate în cadrul proceselor aferente afacerilor, în noile proiecte, activități, instalații, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și al societăților colaboratoare, care dacă nu sunt îndeplinite condiționează începerea sau continuarea activității.
- > Investirea în strategii noi de educație sanitară și promovare a sănătății, care să permită ca locul de muncă să se transforme într-un vector de comunicare a conduitei sănătoase pentru angajat și mediul său.
- > Implementarea acțiunilor de îmbunătățire a calității vieții, a bunăstării și sănătății comunităților în care societatea își desfășoară activitatea.
- > Asigurarea resurselor și mijloacelor necesare care să permită permanent respectarea standardelor de securitate.

02 Orice accident poate fi evitat

04 Securitatea este o responsabilitate individuală

03 Securitatea este o responsabilitate a Conducerii

05 Toate lucrările trebuie planificate și executate ținând cont de normele de securitate

Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar

G4-DMA (sănătate și siguranță ocupațională)

În anul 2016 compania a continuat activitățile lansate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, menținând obiectivul prioritar de asigurare a securității și sănătății în muncă atât al angajaților proprii, cât și al personalului companiilor colaboratoare. În anul 2016 a fost implementată Norma Tehnică Standard pentru Securitate și Sănătate în muncă - NT.00064.GN-SPESS-RO Șanturi și săpături.

De asemenea, a demarat implementarea altor două Norme Tehnice:

- > NT.00063.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Taiere, tundere și defrișare;
- > NT.00068.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Manevrarea încărcăturilor cu macarale autorizate și macarale autopropulsate.

Gas Natural Fenosa în Moldova desfășoară periodic Comitete de Securitate și Sănătate în Muncă cu participarea reprezentanților sindicatelor. În cadrul acestora se discută teme cu privire la asigurarea securității și sănătății angajaților companiei, accidentele și incidentele care au avut loc în ultima perioadă, indicatorii de Securitate, Frecvență și Gravitate, dotarea personalului cu Echipamente de Protecție Individuală (EPI) și condițiile de muncă ale angajaților.

Conform cerinței normei tehnice NT.00049.GN-SPESS-RO – Standard de securitate și sănătate în muncă: comitete administrative de securitate și sănătate în muncă, în 2016 și-a continuat activitatea comitetul administrativ pentru securitate și sănătate în muncă. Din comitetul administrativ fac parte directorii ariilor operative ale companiei, acesta fiind condus de către country manager-ul

companiei.

În acest context pe parcursul anului au avut loc 30 de reuniuni. În cadrul acestor ședințe sunt discutate temele stringente de securitate și sănătate în muncă, acțiunile corective și preventive ca urmare a accidentelor și incidentelor înregistrate, planul de securitate al companiei și cele ale antreprenorilor, evoluția implementării Normelor Tehnice din cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, dotarea personalului cu echipamente de protecție, analiza rezultatelor auditului de securitate a lucrărilor personalului propriu și al antreprenorilor (indicatorul de securitate, care se calculează în procente din cota parte a lucrărilor conforme, fără devieri de la cerințele de securitate, în totalul de lucrări inspectate) etc. La finalul fiecărei ședințe se întocmește un proces verbal, executarea deciziilor căruia este monitorizată la următoarele ședințe a comitetului. Informația privind ședința Comitetului se definește în sistemul informațional destinat evidenței activităților, evenimentelor și informației cu privire la securitate și sănătate în muncă, numit Prosafety.

Din an în an compania pune un accent deosebit pe asigurarea securității și sănătății nu doar a angajaților proprii, ci și a celor ai companiilor colaboratoare. Obiectivul major rămâne atingerea nivelului înalt a conștiinței în domeniul de securitate și sănătate în muncă, în așa mod ca fiecare angajat să aibă grijă nu doar de securitatea proprie, ci și de cea a colegului său (nivelul interdependent pe curba lui Bradley). Pentru promovarea în rândul antreprenorilor a principiilor de prevenire a riscurilor, declarate de către companie în planul de prevenire a riscurilor, proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă” și în politica de responsabilitate social-corporativă, compania organizează ședințe periodice de coordonare în materie de securitate și sănătate în muncă cu antreprenorii. Aceste ședințe sunt de 4 nivele.

Nivel 1

Participarea conducerii companiei (country manager), însoțit de directorii și responsabili de securitate în companie, directorii tuturor companiilor colaboratoare. Această întrunire se organizează anual

Nivel 2

Participarea directorilor ariilor operative, însoțiti de șefii de sectoare ai companiei, directorii și reprezentanții companiilor colaboratoare. Aceste întruniri se organizează la nivel zonal, cu o frecvență bianuală.

Nivel 3

Participarea șefilor de sectoare a companiei, reprezentanților companiilor colaboratoare. Aceste întruniri se organizează la nivel de sectoare, o dată la 4 luni

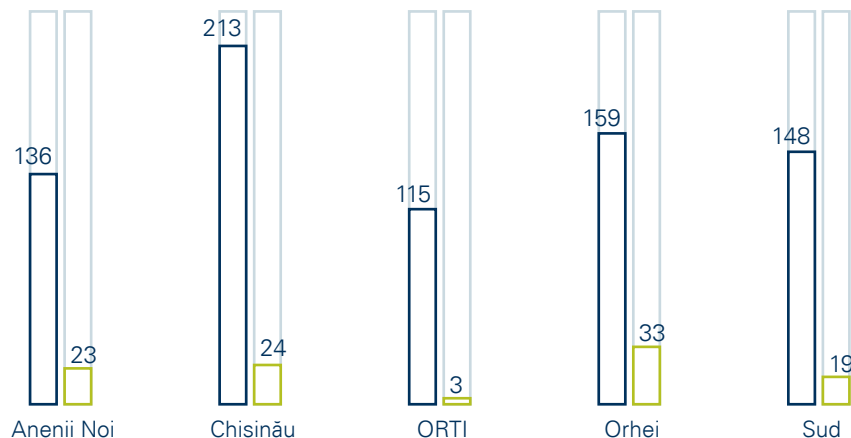
Nivel 4

Participarea supervisorilor companiei și reprezentanților antreprenorilor privind coordonarea temei securității în cadrul lucrărilor executate de doi și mai mulți antreprenori.

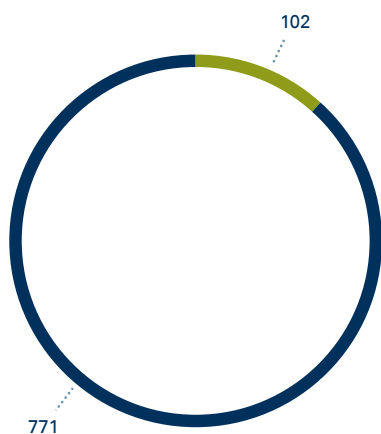
În cadrul ședințelor de nivel 1 și 2 conducerea companiei promovează valorile companiei în domeniul securității și sănătății în muncă și transmite antreprenorilor necesitatea de a se conforma acestora.

Pentru îmbunătățirea continuă a nivelului de calitate și securitate a lucrărilor executate, Gas Natural Fenosa în Moldova realizează auditul de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice executate de către personalul propriu sau de către cel al antreprenorilor. Auditul se efectuează de către personalul special abilitat acestor sarcini. Adicional lucrărilor, auditul de securitate are în vizor securitatea instalațiilor, corespunderea documentației exigențelor de securitate și respectarea cerințelor de securitate în centrele de muncă.

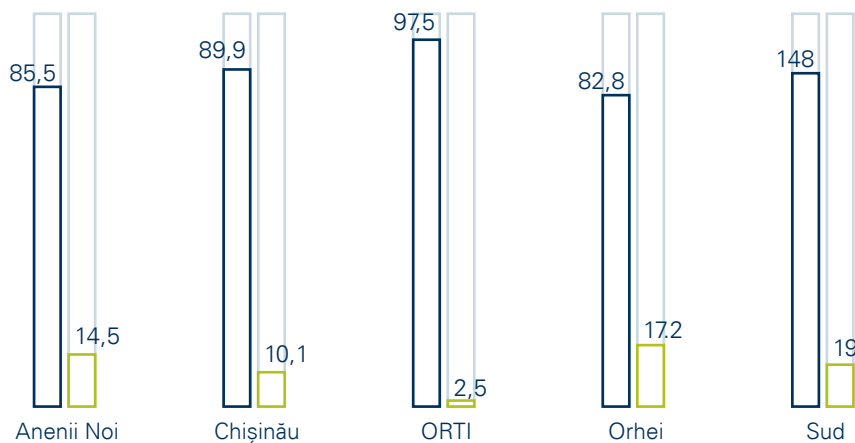
Lucrări auditate per sector



Lucrări auditate



Indicatorul de securitate K1 per sector (%)



■ Conformă. ■ Neconformă.

Auditul de securitate

Sector	Total lucrări auditate	Lucrări conforme	Lucrări neconforme	Indicatorul de securitate K1 (%)	Total erori	Total erori relevante	Media erori	Media erori relevante	Neconformități soluționate	Neconformități nesoluționate
Anenii Noi	159	136	23	85,53	55	32	0,35	0,20	19	36
Chișinău	237	213	24	89,87	78	35	0,33	0,15	34	44
Operare Rețele de Tensiune Înaltă (ORTI)	118	115	3	97,46	9	3	0,08	0,03	0	9
Orhei	192	159	33	82,81	81	45	0,42	0,23	41	40
Sud	167	148	19	88,62	77	36	0,46	0,22	57	20
Total	873	771	102	88,32	300	151	0,34	0,17	151	149

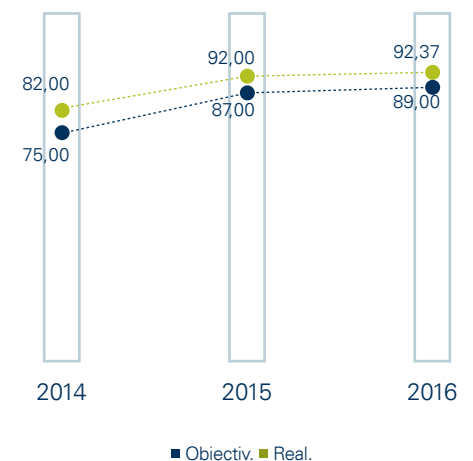


În baza acestei informații, cu suportul unui sistem informațional (Sistemul de Gestiune a Neconformităților – SGNC), are loc stabilirea indicatorilor de securitate și calitate pe antreprenori, supervizori, sectoare și companie în integral. Indicatorul de securitate (sau calitate) se măsoară în procente (%) și se calculează prin proporția dintre cantitatea de lucrări conforme (cele, care nu au devieri de securitate sau calitate) și totalul de lucrări auditate. Indicatorul de securitate în 2016 a înregistrat valoarea de 92,37%, obiectivul fiind 89%.

Din anul 2013, de când a început să fie calculat Indicatorul de Securitate, acesta înregistrează o crește constantă. În cazul detectării neconformităților (NC) la realizarea lucrărilor, antreprenorilor sunt aplicate sancțiuni economice conform grilei de gravitate. În acest sens menționăm că pentru încălcările în domeniul de securitate a lucrărilor în 2016 companiilor antreprenoare le-au fost aplicate sancțiuni în valoare de 47.600 lei.

Pentru a realiza o analiză a acestor indicatori și a neconformităților detectate, a cauzelor producerii acestora și pentru a efectua ulterior o instruire corespunzătoare, trimestrial sunt organizate mese de securitate și calitate cu participarea personalului propriu și al antreprenorilor.

Indicatorul de securitate



O altă reuniune de promovare și monitorizare continuă a nivelului de securitate în rândul angajaților din teren este Ziua Tehnicii Securității. Această reuniune se organizează lunar și are loc în toate filialele întreprinderii. Întreg personalul operativ al întreprinderii și angajații companiilor colaboratoare asistă la cursurile de instruire cu privire la securitate, conform planul de instruire aprobat. În cadrul acestor reuniuni participanții sunt informați cu privire la accidentele și incidentele recent produse, se verifică echipamentul de protecție individuală și colectivă și se desfășoară examene de verificare a cunoștințelor în domeniul securității. Pentru a accentua importanța proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă” și implementarea principiilor acestuia, în cadrul Zilei Tehnicii Securității participă, de asemenea, reprezentanți ai administrației companiei cu o prezentare la tema securității, prin intermediul căreia se transmite importanța siguranței în grupul Gas Natural Fenosa.

În afară de auditul de securitate și calitate, realizat de către inspectorii Serviciului de prevenire a riscurilor al companiei, sunt organizate așa numitele inspectări documentate de securitate (IDS) de către responsabilii din ariile operative (inclusiv supervizorii de lucrări).

Totodată trebuie să menționăm că atingerea unui nivel înalt de securitate în muncă a angajaților este posibilă nu doar prin dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și colective, cu proceduri de lucru și instrucțiunile de securitate și realizarea instruirii personalului. Un factor important este schimbarea conștiinței personalului întreprinderii și al antreprenorilor, obținerea unui comportament sigur în orice activitate.

În acest scop conducerea companiei efectuează regulat așa numite vizite de observare preventivă de securitate (OPS). În timpul acestor vizite se identifică comportamentele nesigure ale personalului și în mod deschis și colegial se atenționează asupra acestora, de asemenea, asupra importanței respectării normelor de protecție a muncii. Rezultatele vizitelor OPS se definesc în sistemul informațional Prosafety și, în cazul detectării încălcărilor normelor de securitate, se definesc (dacă este cazul) acțiuni corective și preventive cu scopul neadmiterii repetării acestor încălcări pe viitor.



În 2016 compania a continuat dotarea completă a brigăzilor de dezvoltare a rețelilor electrice a antreprenorilor și a brigăzilor din Serviciul Tehnic, inclusiv brigăzile cu personal propriu, cu setul Linia de Viață pentru lucrări la înălțime pe piloni. Aceste echipamente permit executarea unor lucrări de pregătire a locului de muncă de la sol, iar la urcare pe pilon montorul se asigură cu linia de viață, pentru a preveni căderea.

De asemenea personalul propriu a fost dotat cu toate mijloacele de protecție individuală și colectivă necesare pentru a-și desfășura activitatea. Printre acestea sunt: echipamente de protecție contra arcului electric, îmbrăcăminte și încălțăminte, pantaloni și scurte de iarnă, lăcăți și indicatoare de avertizare pentru retragerea în reparație a instalațiilor, covorașe dielectrice, scări pentru supervisorii, alte echipamente. Aceste echipamente au fost achiziționate în comun și pentru dotarea angajaților companiilor colaboratoare.

angajament
securitate sănătate

gasNatural
fenosa
Este făcut de tine

- 01** Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea
- 02** Orice accident poate fi evitat
- 03** Securitatea este o responsabilitate a Conducerii
- 04** Securitatea este o responsabilitate individuală
- 05** Toate lucrările trebuie planificate și executate ținând cont de normele de securitate

Comportament sigur
Siguranță și Sănătate
Angajament clar

**Securitatea și sănătatea,
sunt importante în fiecare zi**

Notă: În 2014 cu asemenea seturi au fost dotate Brigăzile Operative de Lucru (BOL) cu echipamente de lucru la înălțime (măsură preventivă implementată ca urmare a unui accident de cădere de pe pilon în anul 2013, iar în 2015 a asigurat brigăzile de întreținere a rețelilor electrice ale antreprenorilor cu echipamentele în cauză



Gas Natural Fenosa în Moldova promovează activ principiile de sănătate în rândul angajaților săi și aspiră să obțină certificatul AENOR în domeniul sănătății. Pentru a realiza acestui obiectiv, în cadrul companiei a fost lansat procesul de închiriere și instalare a unui defibrilator public automat. În acest context, la 21 iunie 2016 a avut loc un curs de instruire în cadrul căruia 13 angajați din diferite servicii ale companiei au fost instruiți teoretic și practic de către un instructor acreditat de Consiliul European de Resuscitare și dispun de cunoștințele corespunzătoare pentru a utiliza defibrilatorul public automat și a acorda ajutorul necesar.

În luna decembrie 2016 defibrilatorul public automat a fost instalat în incinta sediului central al întreprinderii.

Pe parcursul anului 2016 au fost realizate următoarele Campanii de sănătate:

Perioada	Domeniu
Februarie	Oftalmologică
Iunie	Cardiovasculară
Septembrie-decembrie	Prevenirea cancerului ginecologic
	Donare de sânge.

De asemenea, au fost realizate cursuri de acordare a primului ajutor medical în situații de urgență pentru 139 de angajați ai întreprinderii și ai companiilor colaboratoare.

angajament
securitatesănătate



GHID PRIVIND TEHNICILE DE APĂRARE ÎMPOTRIVA ATACURILOR DE CÂINE



gasNatural
fenosa



Atât în timpul plecării, cât și la întoarcere,
nu pierde din vedere **securitatea ta.**

Cele mai multe accidente se produc în deplasarea de acasă la locul de muncă și viceversa. Doar ție îți stă în puteri să le eviți.

Ținând cont de numărul mare al accidentelor din cauza atacului de câine înregistrate în anii precedenți și pentru evitarea acestora, în perioada 30-31 martie 2016 compania a desfășurat repetat cursul de instruire privind tehnicile de apărare în caz de atac de câine și comportamentul indicat în asemenea situații. Tema securității în trafic, de asemenea, este una importantă pentru companie, iar în acest sens pentru prevenirea accidentelor rutiere pe parcursul lunii aprilie 2016 a fost organizat un curs de instruire pentru întreg personalul care conduce automobilul. În lunile iunie-iulie a fost realizată chestionarea personalului cu privire la riscurile psihosociale.

Comunicarea și promovarea modului sănătos de viață, a respectării regulilor de securitate de către angajați, atât la locul de muncă, cât și acasă fac parte din planul de activități ale companiei, în acest sens fiind difuzate periodic comunicate interne și externe la această temă.

Fiecare accident, incident sau situație de urgență este analizat și se elaborează un plan de acțiuni corective și preventive, îndeplinirea căruia constituie un obiectiv al ședințelor bisăptămânale la tema securității și sănătății conduse de către country managerul companiei. Pentru aceste cazuri sunt elaborate materialele, numite „Note informative” și „Lecții învățate”, care ulterior sunt difuzate angajaților întreprinderii, companiilor antreprenoare, precum și la nivel de Grup.

Adițional, la informația recepționată local, toți angajații grupului primesc săptămânal e-mail-uri cu titlul „Contact de securitate” sau „Lecție învățată”, despre diverse cazuri de accidente sau incidente cunoscute, ce includ sfaturi pentru evitarea acestor situații pe viitor.

În afara de auditul Sistemului de Management Integral al Calitatii, Mediului Ambient, Securității și Sănătății în Muncă, în luna mai 2016 în cadrul companiei a fost realizat un audit de securitate industrială. Echipa de audit a fost formată din auditori din cadrul Direcției Tehnice din Spania și un auditor de la Bureau Veritas. Pentru devierile depistate în cadrul auditului a fost elaborat un Plan de Acțiuni. Cea mai mare parte a acțiunilor din Plan au fost realizate pe parcursul anului 2016.

„Prosafety”, sistemul informațional de gestionare centralizată

G4-DMA (sănătate și siguranță ocupațională, sănătatea și siguranța clientului)

Pentru o gestionare centralizată, integrată și eficientă a aspectelor de securitate și sănătate în muncă, în cadrul Grupului Gas Natural Fenosa și, în particular, în Moldova se utilizează sistemul informațional „Prosafety”.

Acesta dispune de o serie de module, destinate evidenței informației și obținerii rapoartelor pentru o diversă gamă de aspecte de securitate. Printre cele mai importante module menționăm:

- 1 **Accidente și incidente.** Destinat înregistrării tuturor accidentelor și incidentelor produse cu angajații companiei, cu angajații antreprenorilor și cu persoanele terțe în instalațiile companiei noastre. Notificarea oricărui accident sau incident se efectuează prin acest modul
- 2 **OPS.** Aici sunt gestionate observațiile preventive de securitate, realizate de către angajații companiei în teren sau oficiu. Observațiile preventive de securitate se realizează conform Normei Tehnice NT.00032.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Observații preventive de securitate. În anul 2016 au fost realizate 264 de vizite OPS.
- 3 **IDS.** Inspectările documentate de securitate (IDS) se înregistrează în acest modul. În cazul detectării neconformităților la realizarea inspectării, acestea se înregistrează la definirea inspectării IDS în sistem. Inspectările documentate de securitate se realizează conform Normei Tehnice NT.00034.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Gestiunea Lucrărilor Antreprenorilor. În anul 2016 au fost realizate 1.373 de inspectari IDS.
- 4 **Toleranța 0.** Toate devierile de la normele de securitate, fie în teren sau oficiu, observate de către angajații companiei, se înregistrează în acest modul. Înregistrarea devierilor se realizează conform Normei Tehnice NT.00041.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Toleranța 0. În anul 2016 au fost înregistrate și soluționate 89 de devieri Toleranța 0.
- 5 **Reuniuni periodice de securitate și sănătate.** Pentru orice accident relevant înregistrat în cadrul companiei sau a Grupului, se anunță așa-numita „pauză de securitate”. Fiecare dintre angajații companiei trebuie să participe la pauza de securitate anunțată. Tot în acest modul se mai înregistrează ședințele comitetelor de administrare de securitate și sănătate în muncă, comunicarea normelor tehnice de securitate, ședințe de securitate și sănătate periodice. Reuniunile periodice de securitate și sănătate se realizează conform Normei Tehnice NT.00056.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Reuniuni periodice de securitate și sănătate. În anul 2016 au fost înregistrate 8.834 asistente a personalului la aceste reuniuni.
- 6 **Managementul antreprenorilor.** Toate activitățile de securitate realizate cu antreprenorii se înregistrează în acest modul. Aici se definesc întrunirile de coordonare în securitate cu antreprenorii de nivelurile 1-4. Activitățile date sunt realizate conform Normelor Tehnice NT.00034.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Gestiunea Lucrărilor Antreprenorilor și NT.00051.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Orientarea și informarea societăților colaboratoare
- 7 **Sanțiuni.** Pentru neconformitățile depistate de către inspectorii companiei în lucrările antreprenorilor se aplică sancțiuni, care se definesc în acest modul;
- 8 **Constatare.** Modulul „Constatare” este destinat pentru înregistrarea neconformităților depistate în cadrul sistemului integrat de management al calității, mediului înconjurător, securității și sănătății ocupaționale;
- 9 **PAP.** Fiecare lider din companie (angajat, ce are în subordine personal propriu sau gestionează pe cel al antreprenorilor) are obligațiunea să-și definească 3 acțiuni personale pentru a promova securitatea și sănătatea în cadrul companiei. Planul de Acțiuni Personale se realizează conform Normei Tehnice NT.00033.GN-SPESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Planul de Acțiuni Personale.
- 10 **Rapoarte.** Prezintă o serie de rapoarte pentru diferite module ale sistemului;
- 11 **Tablou de comandă.** Prezintă rapoarte sintetizate și integrate pentru toată informația gestionată în sistem.

Notă: La definirea înregistrărilor în sistemul Prosafety, se stabilesc (dacă este cazul) acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea neconformităților și abaterilor detectate.

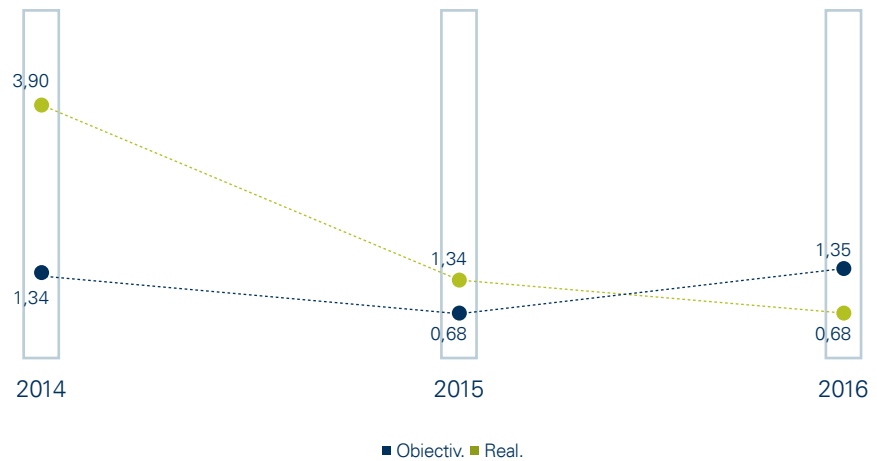
Ca măsuri preventive pentru accidentele produse în cadrul companiei și servind drept material pentru „lecții învățate”, pe parcursul anului 2016 au fost realizate următoarele filmulețe(video) interne:

1. „Utilizarea a Kit-urilor lucru la înălțime”;
2. „Retragerea în reparație a instalațiilor electrice”;
3. Video de securitate în baza accidentului cu Igor Candu;
4. Securitate în trafic cu participarea a 3 angajați implicați în accidente rutiere.

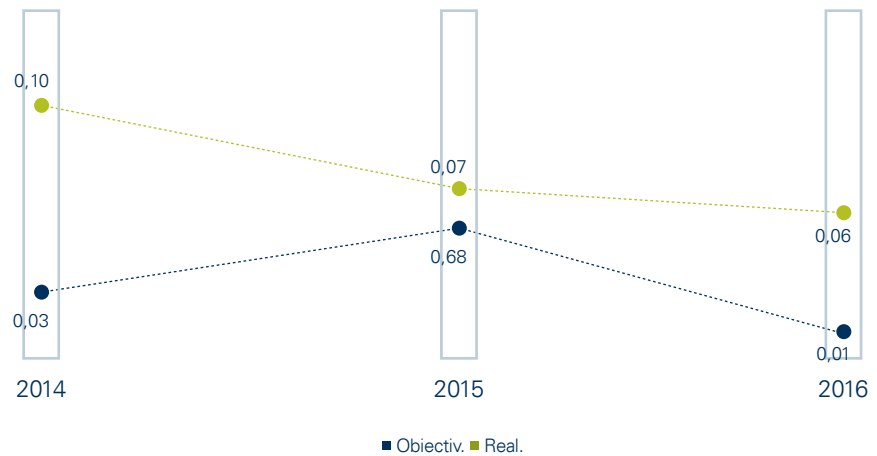
Toate aceste materiale video au fost incluse și prezentate în cadrul Zilei Tehnicii Securității și a ședințelor periodice de securitate și sănătate.

Datorită măsurilor întreprinse în ultimii ani de asigurare a securității și sănătății în muncă a angajaților, compania a reușit diminuarea numărului de accidente de muncă cu implicarea personalului propriu și cel al antreprenorilor, astfel fiind înregistrată o evoluție pozitivă a indicatorilor de accidentabilitate.

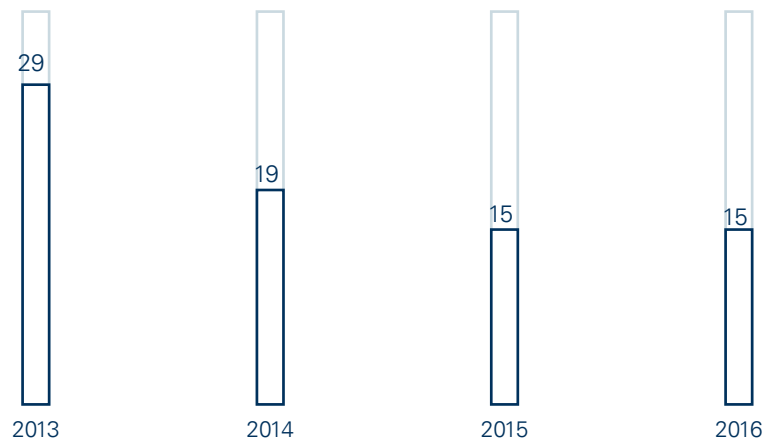
Indicator de frecvență



Indicator de gravitate



Dinamica accidentelor de muncă GNF Moldova (personal propriu + antreprenori)



Indicatori GRI G4

Sănătatea și siguranța ocupațională

	2016	2015
Accidente rezultate în foaie de boală total	2	1
Accidente rezultate în foaie de boală, bărbați	2	1
Accidente rezultate în foaie de boală, femei	0	0
Sector Chișinău Accidente rezultate în foaie de boală	0	0
Sector Centru Accidente rezultate în foaie de boală	0	1
Sector Sud Accidente rezultate în foaie de boală	2	0
Zile pierdute total	15	75
Zile pierdute, bărbați	15	75
Zile pierdute, femei	0	0
Sector Chișinău Zile pierdute	0	0
Sector Centru Zile pierdute	0	75
Sector Sud Zile pierdute	15	0
Decese: total și detaliate conform genului	0	0
Indicator de frecvență: total și detalieri conform genului	1,35	0,68
Indicator de frecvență, bărbați	1,35	0,96
Indicator de frecvență, femei	0,00	0,00
Sector Chișinău Indicator de frecvență	0,00	0,00
Sector Centru Indicator de frecvență	0,00	2,91
Sector Sud Indicator de frecvență	1,35	0,00
Indicator de gravitate: total	0,01	0,05
Indicator de gravitate, bărbați	0,01	0,07
Indicator de gravitate, femei	0,00	0,00
Sector Chișinău Indicator de gravitate	0,00	0,00
Sector Centru Indicator de gravitate	0,00	0,22
Sector Sud Indicator de gravitate	0,07	0,00
Indicator de incidență: total	2,78	1,35
Indicator de incidență, bărbați	2,78	1,90
Indicator de incidență, femei	0,00	0,00
Sector Chișinău Indicator de incidență	0,00	0,00
Sector Centru Indicator de incidență	0,00	5,78
Sector Sud Indicator de incidență	2,78	0,00
Indicator de absență: total (%)	2,65	2,41
Indicator de absență, bărbați	2,41	2,31
Indicator de absență, femei	3,56	2,67
Sector Chișinău Indicator de absență	3,10	2,32
Sector Centru Indicator de absență	1,82	2,17
Sector Sud Indicator de absență	2,72	3,04

Tipul de leziune și rata leziunilor, bolile profesionale, zilele pierdute și absenteismul și numărul total de decese de muncă, pe regiune și sex

[G4-LA6]

Lanț de distribuție responsabil

G4-DMA (drepturile omului, sănătate și siguranța ocupațională)

Furnizorii și antreprenorii sunt actorii de bază pentru funcționarea optimă a lanțului valoric al Gas Natural Fenosa. Compania promovează menținerea unor relații de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, pe baza principiilor de eficiență și management al riscului.



Principii și angajamente

- > Extinderea culturii Gas Natural Fenosa către lanțul de furnizare, transmițând obiectivul excelenței în prestarea serviciului și principiile de acțiune în condiții de responsabilitate ale companiei, și sprijinind includerea criteriilor de sustenabilitate în activitatea zilnică.
- > Promovarea respectării codurilor și politicilor Gas Natural Fenosa de către actorii lanțului de furnizare, în special în sfera drepturilor omului, a eticii și a securității și sănătății.
- > Stimularea contractării furnizorilor din țara sau regiunea în care compania își desfășoară activitatea, sprijinind astfel generarea unui impact social pozitiv.
- > Impulsionarea practicilor care să favorizeze trasabilitatea și comerțul corect al materiilor prime de la origine.

Proceduri și acte normative

Activitatea Direcției de Achiziție este realizată în conformitate cu procedurile în vigoare, aprobate la nivel de grup, pentru a asigura întreprinderea cu materiale conform planului de achiziție, iar Serviciul de Calitate a produselor (CAP) analizează calitatea serviciilor furnizorilor și a produselor omologabile. Conceptul de produs omologabil este definit în anexele unei procedurii în vigoare.

Satisfacția clientului intern față activitatea din procesul de achiziție

În 2016 întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova și-au continuat procesul de achiziții în conformitate cu procedurile în vigoare, aprobate la nivel de grup, în scopul asigurării cu materiale conform planului de achiziție aprobat. Corespunzător Serviciului de Calitate a produselor (CAP) a analizat calitatea serviciilor furnizorilor și a produselor omologabile. Conceptul de produs omologabil este definit în anexele procedurii în vigoare.

Din anul 2015 pentru monitorizare procesului de achiziții singulare a fost implementat proiectul ce prevedea semnarea unui tip de contract simplificat în baza celei mai avantajoase oferte primite de la participanții la cererea de oferte, treptat majorându-se valoarea achiziției de la 10 mii de lei fără TVA până la 100 mii de lei fără TVA. Acest model de contract simplificat, acceptat și semnat de către ambele părți, întrunește toate condițiile legale ale unui contract. Excepție de la această regulă fac contractele pentru servicii multianuale, care necesită specificarea unor detalii particulare de prestare a serviciilor pentru o monitorizare mai riguroasă a îndeplinirilor din partea furnizorilor.

În anul 2016 a fost utilizată platforma pentru gestionarea on-line a achizițiilor Bravo Solutions. Platforma exclude necesitatea de a recepționa ofertele din partea participanților la concursuri în plic, cu documente pe hârtie, toate gestiunile fiind realizate on-line. Cea mai mare facilitate și oportunitate oferită de platformă este sincronizarea deschiderii automate a ofertelor tuturor participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului înainte de lansarea concursului, ceea ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor. Începând cu anul 2017 acest sistem se va aplica pentru toate achizițiile companiei mai mari de 100 mii lei, fără TVA.

Pentru anul 2016 a fost planificată achiziția bunurilor și a serviciilor în valoare totală de 18.7 milioane de euro și un calcul al economiilor ce prevede o negociere a prețurilor cu 4.7% față de prețurile anului anterior, luându-se în calcul și indicii de revizuire a prețurilor. Totodată au fost realizate 6.23% economii obținute în urma negocierilor cu furnizorii și producătorii de bunuri și servicii, și prin urmare, înregistrând un nivel al economiilor cu 22.7% mai mare decât cel planificat. Cele mai importante achiziții pe parcursul anului 2016 au fost: achiziția pilonilor SV, a construcțiilor metalice, a cablurilor, prestarea lucrărilor de renovare, dezvoltare și întreținere a liniilor tensiune medie și joasă, carburanți și altele.

Tabelul comparativ a achizițiilor de bunuri și servicii

Achiziții	2016		2015	
	planificat	realizat	planificat	realizat
Bunuri, euro	7.718.836	7.814.451	6.253.173	5.882.133
Servicii, euro	11.028.906	11.907.270	10.415.259	8.946.515

*Procentul categoriilor importante de produse și servicii pentru care impactul asupra sănătății și siguranței este evaluat în vederea îmbunătățirii acestora.



[G4-PR1] Secția Calitatea Furnizorului din cadrul departamentului Achiziții este implicată și responsabilă de omologarea mărfii de importanță strategică și a serviciilor pentru rețelele electrice ale companiei. Omologarea este realizată în conformitate cu procedura internă aprobată la nivel de grup. Omologarea mărfii poate cuprinde doar evaluarea documentară sau și auditul la fabrică cu petrecerea încercărilor în laborator.

Necesitatea de desfășurare a omologării documentare sau și auditul este stabilită de oficiul tehnic al companiei indicând aceasta în specificațiile tehnice de omologare.

Pe lângă procesul de omologare Calitatea Furnizorilor realizează periodic recepția mărfii la depozitul Gas Natural Fenosa și în laboratorul fabricii realizând testările solicitate în specificația de omologare.

Pe parcursul anului 2017 au fost inițiate și realizate 4 evaluări documentare de noi furnizori de servicii și 11 de furnizori de materiale. Totodată, au fost realizate 3 audituri de omologare și 3 recepții la fabrică. La depozitul Gas Natural Fenosa au fost realizate 85 de recepții tehnice. În cadrul procesului de omologare și recepție au fost deschise 21 de neconformități, în urma cărora s-au prezentat 8 planuri de acțiuni corective. De asemenea, anul 2017 a fost însoțit de 2 suspendări de omologare.

O altă sarcină a calității furnizorilor este evaluarea performanțelor furnizorilor de servicii. Satisfacția generală a clientului intern față de furnizorii de servicii a variat între 33,3% și 100%. Din 52 binoame serviciu-antreprenor au fost apreciate 6 cu satisfacția generală 33,3%.



Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. nu dispune de date suficiente pentru a raporta procentul categoriilor importante de produse și servicii pentru care impactul asupra sănătății și siguranței este evaluat în vederea îmbunătățirii acestora.

Angajamentul față de rezultate. Prezența în indicii de investiție social responsabilă

Investiția social responsabilă este aceea care include în deciziile sale de selectare a portofoliului, criteriile cu caracter social, ambiental, etic și de bună guvernare, împreună cu aspectele financiare tradiționale.

De unsprezece ani, Gas Natural Fenosa face parte, în mod continuu, din cadrul Dow Jones Sustainability Index (DJSI). În 2016, compania a îmbunătățit punctajul său global în comparație cu anul 2015, trecând de la 89 puncte la 91 puncte, îmbunătățind punctuația globală în dimensiunea economică și ambientală, și menținând punctuația dimensiunii sociale.

Compania a obținut cele mai bune punctaje în sectorul Gas Utilities în aspectele Riscuri și gestionarea crizei, Codul de conduită, Materialitate, Gestionarea relației cu clientul, Strategia de securitate a informației și securitate cibernetică, Oportunități de piață, Raport despre mediul înconjurător, Raport social, Indicatorii practicilor de muncă și Drepturile Omului, și Cetățenie corporativă și filantropie. Astfel, Gas Natural Fenosa a menținut, pentru al cincisprezecelea an consecutiv, prezența sa în FTSE4Good, la care aparține chiar de la crearea sa, în 2001.

În 2016, Gas Natural Fenosa a menținut prezența sa și în alți indici de durabilitate precum sunt indicii STOXX ESG Leaders Indici și Euronext Vigeo, din care compania face parte cu variantele World 120, Europe 120 și Eurozone 120, ceea ce o situează ca fiind una din cele 120 de întreprinderi lider în durabilitate din America, Asia-Pacific și Europa.

Compania de asemenea face parte din MSCI Global Climate Index, care include companiile lider în atenuarea factorilor care contribuie la schimbarea climatică în termen scurt și lung.

Gas Natural Fenosa de asemenea a fost inclusă în categoria de conducere A al Carbon Disclosure Project (CDP).

Prezența în acești indici de durabilitate pune în valoare efortul realizat de companie în materie de responsabilitate corporativă și transparență informativă și implică o recunoaștere externă pentru buna evoluare a activităților sale în această materie.



Indicii în care este prezentă Gas Natural Fenosa în anul 2016 [G4-15]



Prezența în asociații de profil și alte organizații [G4-15], [G4-16]

Activând în Republica Moldova, pentru a susține responsabilitatea socială corporativă a întreprinderilor, Gas Natural Fenosa promovează principiile celor mai relevante inițiative internaționale.

Gas Natural Fenosa în Moldova este unul dintre cei patru fondatori ai Asociației Patronale din Domeniul Energetic (APDE) din Republica Moldova, creată în 2014, alături de CET 1 și CET 2 din Chișinău, precum și Solartech Energy. APDE reprezintă interesele a peste 25 de întreprinderi energetice, ceea ce înseamnă peste 90 la sută din piața locală de energie, iar scopul său este de a promova poziția unitară de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei electrice și termice, în raport cu organismele naționale și internaționale.

Din 2011 Gas Natural Fenosa în Moldova este unul din cei 10 co-fondatori ai Asociația Businessului European (ABE), o organizație independentă, neguvernamentală, ce a fost înființată sub auspiciile Delegației UE de către zece dintre cei mai mari investitori din Republica Moldova. Scopul ABE este alinierea economiei naționale și a legislației în domeniul de afaceri la standardele UE și promovarea valorilor europene și a celor mai bune practici de management în afaceri în comunitatea antreprenorială din țară.

Din 2008 compania este membră și a Camerei de Comerț și Industrie din Moldova, care are ca scop crearea unui mediu și a unei comunități de afaceri în societate și reprezentarea interesele membrilor săi în sistemul relațiilor economice externe ale Republicii Moldova, în relațiile membrilor cu autoritățile guvernamentale și cu cercurile străine de afaceri .

În 2006 Gas Natural Fenosa în Moldova a devenit co-fondator al Asociației Patronale „Camera de Comerț Americană din Moldova» (AmCham), care dezvoltă și susține o comunitate de afaceri ce întrunește agenți economici din diferite țări, ce își desfășoară activitatea economică în Moldova. AmCham organizează periodic diverse evenimente, mese rotunde, conferințe, seminarii și alte evenimente, oferindu-le posibilitatea de a se întruni și discuta, de a stabili contacte strategice, de a-și lărgi cercurile de parteneri și clienți, de a împărtăși experiența acumulată în ramurile și industriile lor, precum și de a comunica despre problemele existente.

În cadrul AmCham activează, de asemenea, comitete tematice și grupuri de lucru care servesc drept foruri pentru colaboratorii companiilor membre, ce au astfel posibilitatea de a discuta și de a propune soluții pentru problemele specifice industriilor sau ramurilor în cadrul cărora activează companiile lor. În 2016 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost reprezentată în Comitetul de responsabilitate corporativă și Comitetul de resurse umane.

Prezența în asociații de profil și alte organizații [G4-15]

Asociația Patronală din Domeniul Energetic (APDE)

Camera Americană de Comerț din Moldova, AmCham

Camera de Comerț și Industrie a RM, CCI

Asociația Businessului European, ABE



Premii și aprecieri

- > „Marca comercială a anului” nominalizarea „Inter” la categoria „Produse și servicii în domeniul energiei și construcțiilor” în cadrul Galei Businessului Moldovenesc, ediția 2016 organizat de Camera de Comerț și Industrie (CCI).
- > Premiul „Laureat al Concursului pentru realizări în domeniul calității”, pentru implementarea standardelor în domeniul managementului calității în cadrul Galei Businessului Moldovenesc, ediția 2016 organizat de Camera de Comerț și Industrie (CCI).
- > Certificate „Contribuabili cu grad înalt de credibilitate” desemnate companiilor Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. și Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. de către Serviciul Fiscal de Stat din Republica Moldova.
- > Diploma „Cel mai sigur partener” desemnată Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. de către Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale.
- > Pentru al VII-lea an consecutiv Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. este în topul celor mai bune 10 companii angajatoare, conform rezultatelor studiului „Cele mai bune companii pentru care merită să lucrezi - 2016” realizat de către compania de consultanță și training AXA Management Consulting. În top-ul „Celor mai buni angajatori” au intrat companiile, care oferă angajaților săi cele mai bune condiții de muncă, pachete și avantaje salariale, precum și posibilități de dezvoltare profesională.
- > Cu ocazia Zilei Profesionale a Energeticianului, marcată la 22 decembrie, Ministerul Economiei al Republicii Moldova a acordat diplome de onoare celor mai buni angajați ai sectorului energetic. Zece angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova au primit această distincție.



Indicatori GRI G4 [G4-HR11]

Subcategorie: practicile de muncă și munca decentă

Aspect: evaluarea drepturilor omului ale furnizorilor		2016	2015
[G4-HR11] Impact semnificativ, real și potențial negativ de drepturi ale omului în lanțul de aprovizionare și măsurile luate	a. Numărul furnizorilor evaluați cu impact semnificativ asupra drepturilor omului (securitatea muncii).	16	14
	b. Numărul furnizorilor, care au impact negativ semnificativ real sau potențial în domeniul drepturilor omului (securitatea muncii).	10	14
	c. Numărul neconformităților identificate ca având impact negativ asupra drepturilor omului (securitatea muncii).	153	174
	d. Procentul furnizorilor identificați ca având impact negativ asupra drepturilor omului pentru care au fost agreate măsuri de îmbunătățire, ca urmare a evaluării, %	62	100
	e. Procentul furnizorilor identificați ca având impact negativ asupra drepturilor omului ale căror contracte au fost reziliate, %	0	0

Angajament social

G4-DMA (comunități locale)

Gas Natural Fenosa este angajată în dezvoltarea economică și socială a regiunilor în care își desfășoară activitatea, contribuind cu cunoștințe, capacitate de gestionare și creativitate, precum și alocând o parte a beneficiilor pentru investiții sociale. Dialogul fluid și permanent cu societatea permite companiei să cunoască așteptările și interesele comunității în care operează, ceea ce îi permite să se implice în dezvoltarea acesteia și să ofere cel mai adecvat răspuns nevoilor sale.



Principii și angajamente

- > Asigurarea unui dialog fluid și bidirecțional și promovarea implicării sale în comunitățile locale respectând mentalitățile, normele și mediul, astfel încât preocupările acestora să primească răspunsuri adecvate și prompte.
- > Efectuarea evaluării impactului social produs de activitatea companiei pentru a evita sau atenua posibile efecte adverse și pentru a spori efectele pozitive.
- > Dezvoltarea inițiativelor venture philanthropy pentru a crea valori colective și a obține impact social pozitiv în proiectele energetice.
- > Promovarea educației, bogăției culturale, sănătății, cercetării și incluziunea colectivelor defavorizate prin investiții responsabile social.
- > Transferul de cunoștințele și valori către societate prin acorduri de colaborare cu comunitatea științifică și utilizarea mecanismele necesare și/sau existente ca vehicul de transmitere a nivelurilor de calitate a serviciului către antreprenori și furnizori.

Mizăm pe securitate și siguranță, eficiență energetică și protecția mediului

A acțiunile sociale ale Gas Natural Fenosa în Moldova sunt aliniate angajamentelor asumate prin aprobarea revizuirilor în textul Politicii de responsabilitate social corporativă, în coerență cu strategia corporativă a companiei.

La fel ca în anii precedenți, Gas Natural Fenosa în Moldova a continuat să investească în proiecte menite să asigure implicarea comunității. Și în 2016 acestea s-au axat în principal pe încurajarea și sprijinirea inițiativelor de securitate și siguranță, eficiență energetică și protecția mediului înconjurător.

De asemenea, au mai fost susținute colaborări punctuale în domeniul academic și instituțional, atât din inițiativă proprie, cât și la solicitarea unor reprezentanți sau instituții. Aceasta i-a permis Gas Natural Fenosa în Moldova să mențină un dialog activ pentru a corespunde nevoilor tuturor grupurilor de interes și pentru a respecta angajamentele asumate voluntar de către grup. Aceasta a presupus respectarea bugetelor aprobate în acest sens, derularea de activități și proiecte în concordanță cu prioritățile identificate prin prisma angajamentelor, a valorilor sale, și a angajamentelor politicii de RSC revizuite la nivel de grup, iar acțiunile desfășurate de comun acord au armonizat cu valorile și angajamentele de responsabilitate socială ale Gas Natural Fenosa în Moldova.



Din nou, despre securitatea electrică

Periodic, la solicitarea unor grupuri de părinți ai elevilor din instituțiile de învățământ secundar, Gas Natural Fenosa în Moldova organizează excursii la întreprindere pentru elevi.

În 2016 am organizat 4 astfel de excursii în cadrul cărora întreprinderea a fost vizitată de 170 de elevi și profesorii lor.

Pe durata acestora elevii au făcut o incursiune în trecutul întreprinderii de distribuție de energie electrică, au făcut cunoștință cu serviciul dispecerat al acesteia, precum și au urmărit pe viu activitatea operatorilor de la serviciul telefonic de 24 de ore al Gas Natural Fenosa în Moldova.

În final, am discutat cu ei despre importanța energiei electrice în viața cotidiană și am subliniat în mod special pericolele la care se poate expune oricine, dacă nu cunoaște proprietățile acestora sau nu respectă normele de securitate recomandate la exploatarea instalațiilor. În conformitate cu „Politica de responsabilitate corporativă”, Gas Natural Fenosa promovează principiul toleranței zero față de orice gen de incident și accident, inclusiv prin diseminarea în rândul elevilor a cunoștințelor necesare în materie de securitate la exploatarea aparatelor și instalațiilor electrice.





A continuat proiectul „O vacanță în siguranță”



Echipa proiectului „O vacanță în siguranță” și-a reluat activitatea cu participanții Școlii de vară ALTAIR 2016, organizată de AO ICAR și Direcția Generală pentru Educație, Tineret și Sport a municipiului Chișinău în Bulgaria. Proiectul „O vacanță în siguranță” a fost lansat la 8 iunie 2012. Obiectivul acestuia este de a promova regulile de securitate electrică și de a contribui la conștientizarea necesității respectării acestora în viața cotidiană de către copii și maturi.

Scopul proiectului este diminuarea numărului de incidente în rândul populației produse în instalațiile electrice ca rezultat al necunoașterii sau nerespectării regulilor de securitate, cultivarea abilităților de apreciere a riscurilor în situații excepționale și de adoptare a deciziilor corecte.

Specificul proiectului „O vacanță în siguranță” îl constituie faptul că din echipă fac parte angajați ai întreprinderii, responsabili de instruire și securitatea instalațiilor, care, pe lângă aspecte teoretice, ilustrează activitățile de securitate cu situații ipotetice și reale, explicând de fiecare dată cauzele ce au provocat incidente și accidente fatale. În 2016 la activitățile incluse în program au participat peste 1.000 de copii și adulți.

Promovarea culturii eficienței energetice



Conferința internațională „Energetica Moldovei 2016. Aspecte regionale de dezvoltare”

Gas Natural Fenosa în Moldova a fost unul din partenerii ediției a 3-a a Conferinței internaționale „Energetica Moldovei 2016. Aspecte regionale de dezvoltare (EM-2016)”, organizată de Institutul de Energetică al AȘM în parteneriat cu Academia de Științe a Moldovei. Country manager-ul Jose Luis Gomez Pascual a prezentat în fața participanților activitatea întreprinderii de distribuție a energiei și contribuția acesteia la dezvoltarea energiei regionale.

Importanța acestei conferințe atât pentru țară, cât și pentru regiune a fost confirmată de impactul pozitiv al recomandărilor Conferințelor Internaționale EM2005 și EM2012 privind soluționarea mai multor probleme, inclusiv elaborarea documentelor importante de politici energetice.



Seminar internațional privind viitorul pieței liberalizate a energiei electrice

Fundația Gas Natural Fenosa în colaborare cu întreprinderile grupului Gas Natural Fenosa în Moldova a organizat la 15 septembrie 2016, la Chișinău, seminarul internațional: „Viitorul pieței liberalizate a energiei electrice. Experiența Spaniei și perspectivele Republicii Moldova”

Aceasta este a treia acțiune desfășurată de Fundație la Chișinău, după seminarul din 2015 la tema eficienței energetice și lansarea cărții „Rețelele electrice inteligente” editată special în limba română pentru specialiștii din domeniu din țara noastră. Actualitatea temelor abordate pentru Republica Moldova și interesul real manifestat de experții și comentatorii din domeniu energetic au confirmat că aceste seminare sunt necesare și așteptate în Moldova, servind drept sursă de informare și de inspirație în elaborarea diferitor strategii și reglementări privind reformele din domeniu în baza expertizei și experienței internaționale, acumulate și împărtășite de Fundația Gas Natural Fenosa.

Experiența Spaniei, precum și celor peste 30 de țări în care activează Gas Natural Fenosa, este oferită Moldovei pentru a beneficia astfel de avantajul avansării mai rapide și mai sigure în direcția reformelor necesare în domeniul energetic, cu efecte benefice scontate într-o etapă de tranziție de la un sistem electric cu o intervenție puternică administrativă la un nou sistem liberalizat și competitiv, supraviețuitor public.

La seminar au participat reprezentanți ai Ministerului Economiei, ai ANRE și de la Institutul pentru Energetică din cadrul Academiei de Științe, directori de întreprinderi energetice, exponenți ai asociațiilor patronale și de business, numeroși experți, analiști, comentatori și ziariști din domeniul energetic.





Comunicare fără frontiere: eficiența energetică în format 5D

Gas Natural Fenosa în Moldova a obținut la finele lui 2016 o diplomă a centrului de instruire ecologică „Школа рачительных хозяев” din orașul belorus Grodno.

Centrul activează din 2014 pe lângă muzeul-laborator al școlii medii nr.12 din Grodno și oferă educație pentru mediu, nu numai în instituția dată, ci și în întreaga regiune. În perioada indicată a derulat campanii de informare a comunității locale, a implementat programe de instruire cu privire la practici de protejare a mediului, a organizat zile deschise, expoziții, quest-uri de mediu, raiduri, programe de joc, lecții, activități extracurriculare, experimente de laborator, activități de cercetare etc.

Totodată, a implementat cu succes o serie de proiecte, inclusiv a celor cu participare internațională. Unul din acestea a fost „Eficiența energetică în format 5D” și s-a axat pe analiza on-line și structurarea activităților de economisire și conservare a resurselor energetice de către reprezentanții țărilor participante. Gas Natural Fenosa a reprezentat Moldova, iar în afară de țara gazdă, Belarus, au mai participat Lituania, Rusia, Kazahstan. Materialele rezultate în cadrul activităților comune sunt disponibile pe comunitatea on-line „Школа рачительных хозяев”.

Experiența activității comune a reconfirmat adevărul, conform căruia un parteneriat productiv extinde semnificativ opțiunile pentru fiecare și poate oferi soluții pentru mediu la o scară mai mare



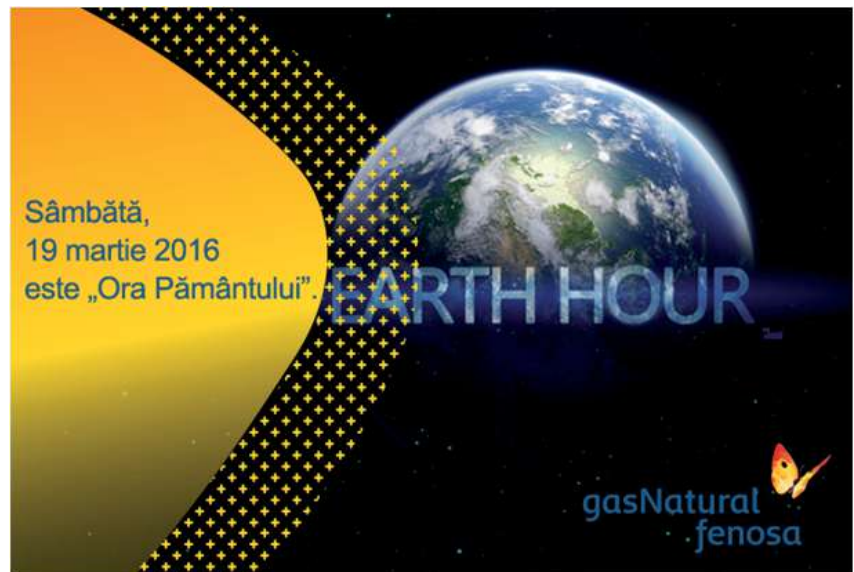
„Ora Pământului”: susținem inițiativa internațională prin acțiuni locale

În contextul inițiativei internaționale „Ora Pământului”, Gas Natural Fenosa în Moldova își reconfirmă anual poziția prin care susține acest eveniment încă din 2009. Cu această ocazie întreprinderea a derulat și în 2016 un program de activități interne, dar și pentru public.

În cadrul activităților cu public în 2016 au fost organizate patru excursii pentru elevi, cu scopul de a cunoaște mai bine activitatea companiei și pentru a analiza împreună modalități de adoptare a unui comportament responsabil față de resursele energetice și mediu.

În contextul inițiativei internaționale „Ora Pământului”, Gas Natural Fenosa în Moldova își reconfirmă anual poziția prin care susține acest eveniment încă din 2009. Cu această ocazie întreprinderea a derulat și în 2016 un program de activități interne, dar și pentru public.

În cadrul activităților cu public în 2016 au fost organizate patru excursii pentru elevi, cu scopul de a cunoaște mai bine activitatea companiei și pentru a analiza împreună modalități de adoptare a unui comportament responsabil față de resursele energetice și mediu.





Salvăm Ichelul

Echipa Gas Natural Fenosa în Moldova a răspuns la apelul lansat de Centrul Național de Mediu și timp de peste trei ore a reușit să planteze pe un segment de 1,5 km, pe ambele maluri ale râulețului, circa 2100 de puiți de salcie creastă japoneză. Această specie are o particularitate foarte importantă pentru care a fost selectată: copacul absoarbe zilnic până la 600 de litri de apă din atmosferă, ceea ce previne secarea râulețului Ichel.



Marcăm Ziua Pământului

De Ziua Pământului, la 22 aprilie, echipa Gas Natural Fenosa în Moldova împreună cu cea a Centrului Național de Mediu și-au propus să dedice câteva ore curățirii de deșuri a parcului din sectorul Buiucani, ceea ce au și făcut, avându-i alături și pe studenții de la Școala Profesională nr.6 din capitală. Participanții au adunat trei remorci de saci cu deșuri, curățind astfel aproape 10 hectare de parc urban.





„Eu iubesc orașul meu frumos”

Susținerea desfășurării, la 14 octombrie 2016, de către Asociația Obștească pentru susținerea talentelor „ProArtCultura” a proiectului caritabil de pictură „Eu iubesc orașul meu frumos” (cel mai lung desen al Chișinăului executat de copii), la solicitarea domnului Sergiu Guțu, administrator, Asociația Obștească pentru susținerea talentelor „ProArtCultura”.



IarmarEco

Susținerea Asociației Obștești Ecovisio cu privire la organizarea în perioada 15-16 octombrie 2016 a ediției a 4-a a evenimentului IarmarEco și acoperirea cheltuielilor de tipărire a materialelor.

A patra ediție a „IarmarEco” - Iarmarocul Oportunităților Ecologice și al Antreprenoriatului Social” - un eveniment socio-cultural ce unește principalii actori din lumea ecologică și socială a Moldovei. Scopul acestui eveniment este de a informa publicul larg despre posibilitățile de a schimba rutina într-un stil de viață mai activ, sănătos și sustenabil. Iarmarocul ajută reprezentanții din domeniul protecției mediului (ONG-uri, întreprinderi, companii, instituții guvernamentale) să dezvolte o viziune comună, să facă inițiativele ecologice mai vizibile publicului larg și introduce conceptul de antreprenoriat social – concept nou, dar foarte captivant pentru spațiul moldovenesc.

Astfel, impactul IarmarEco se propagă în afara locului de desfășurare a evenimentului, contribuind la crearea legăturilor dintre oameni, la apariția noilor idei și construirea relațiilor de încredere între ONG-uri, cetățeni, sfera business-ului și instituții guvernamentale.

IarmarEco unește oameni din domeniul energiei, agriculturii, economiei, educației și mediului, o combinând ideea de iarmaroc, networking facilitat și prezentări/lecții interactive.

I A R M A R E c o
EVENT

IARMARÉCO
15-16 OCTOMBRIE

10:00 - 18:00 **actiV** LOCATIA ETARUL 4 **Altrium**

PE SCURT
PRIMA ZI
15.10
A DOUA ZI
16.10

IN DETALII GĂSIȚI PE **IARMARÉCO.MD**
PREZENTĂRI EDUCATIVE
DISCUȚII CU EXPERTI
NETWORKING
ȚIRGUL CU VÎNZĂRI
ATELIERE PRACTICE
TOMBOLA

ÎN AMBELE ZILE
CAFENEAUA IARMARÉCO
ZONĂ PENTRU COPII

**IARMAROCUL OPORTUNITĂȚILOR ECOLOGICE
ȘI AL ANTREPRENORIALULUI SOCIAL**

ORGANIZATOR
ECOVISIO

PARTENERI
Altrium **ECO** **FORUM.MD** **ECO PRESA.md** **MADIN.MD**
AGRO TV MOLDOVA **radio 100** **UNICA.md** **LOCALS** **ECO TV**
ProCredit Bank **gas Natural Fenosa** **radio 100** **Discovey FM** **NATURA** **ZUGO**

Formarea profesioniștilor pentru un viitor mai bun



„Ziua Solidară”: mai multe burse pentru Moldova

Asociația Ziua Solidară și Gas Natural Fenosa în Moldova a anunțat pentru al doilea an un concurs de burse „Ziua Solidară”, în rezultatul căruia au fost selectați 14 beneficiari. Bugetul total a celor două ediții din 2015 și 2016 ale proiectului „Ziua Solidară” constituie 250 000 euro.

În anul 2015 14 tineri din Moldova au avut șansa să se înscrie la o facultate, asigurându-și astfel o specialitate și un viitor demn.

În 2016 alți 14 tineri cu rezultate academice excelente, dar cu opțiuni economice limitate s-au bucurat de aceeași posibilitate, alăturându-se echipei de tineri studioși ai „Zilei Solidare.” Astfel, în prezent proiectul asigură accesul la studii pentru 28 de studenți.

Bursa include achitarea taxei de studii la facultatea selectată, o bursă lunară de întreținere (100 euro) și bursă lunară de cazare (100 euro) pentru studenții care au nevoie de ea. Bursa este valabilă pentru toți anii de studii și se reînnoiește semestrial în baza calificativelor.

„Ziua Solidară” este o asociație non-profit fondată în anul 1997 cu scopul de implementare a proiectelor educaționale în ariile geografice mai defavorizate din țările lumii unde grupul Gas Natural Fenosa își desfășoară activitatea.



Specificul său constă în donarea voluntară a salariului pentru o zi de către angajații din toate cele 30 de țări ale grupului Gas Natural Fenosa. La rândul său, compania dublează suma colectată de către angajați și își asumă costurile de gestionare, astfel încât 100% din suma colectată să fie predestinată pentru proiectul anual selectat.

„Ziua Solidară” vizează copiii și tinerii cu capacități de învățare înalte și cu resurse economice limitate. Până în prezent s-a reușit instruirea profesională și universitară a peste 3.000 de copii. Grație acestor proiecte tinerii și-au îmbunătățit condițiile de viață și au reușit să aspire la un viitor mai bun pentru ei și familiile lor.

Republica Moldova a beneficiat de primul buget pentru un proiect local în 2001. Acesta s-a desfășurat sub sloganul „Să dăm lumină celor care nu o pot vedea” și datorită contribuției tuturor participanților s-a reușit repararea unui auditoriu al Școlii internat nr. 8 pentru nevăzători și persoane cu deficiențe de vedere din municipiul Chișinău, precum și finanțarea a 3 cursuri de instruire secundară pentru 12 elevi cu deficiențe de vedere între 30 și 90%. După încheierea instruirii liceale, proiectul a continuat prin oferirea burselor pentru 7 dintre absolvenții, care au aplicat la diverse instituții de învățământ superior din țară. Ulterior doi absolvenți și-au luat și masteratul grație susținerii din partea „Zilei Solidare”.



Sponsorizarea proiectului Youth Speak organizat de AIESEC Moldova

Forumul YouthSpeak Moldova este un eveniment ce s-a petrecut în premieră în Moldova și care a reunit tineri lideri și alți lideri cu experiență din diferite domenii și spații a mai multor generații, pentru a inspira conversația asupra problemelor globale și naționale care contează pentru tinerii de astăzi. Discuțiile și imboldul de acțiune sunt bazate și validate de chestionarul YouthSpeak, create de AIESEC și care se focusează pe înțelegerea speranțelor și provocărilor asupra diverselor probleme care îi afectează pe tineri. În sinergie cu Națiunile Unite, AIESEC lucrează asupra unei noi agende globale pentru dezvoltare durabilă. Forumul YouthSpeak Moldova a reflectat sectoarele Moldovei ce provoacă îngrijorări tinerilor, făcând referință de asemenea la cele 17 scopuri globale pe care Națiunile Unite le-a dedus în septembrie, 2015. În 2016 evenimentul avut loc pe data de 22 mai 2016 în incinta hotelului Codru.



Echipament și mobilier pentru Facultatea de Energetică și Inginerie Electrică a Universității Tehnice a Moldovei

În cadrul unei colaborări de durată cu Universitatea Tehnică din Moldova am asigurat procurarea echipamentului și mobilierului necesar (2 videoproiectoare, ecran suspendat 2x1,5 m și 25 de scaune) pentru sala de conferințe a Facultății de Energetică și Inginerie Electrică, amenajată anterior cu suportul întreprinderii, precum și sălii de laborator „Protecția prin relee” a catedrei Electroenergetică.



Întâlnirea profesorilor de limbă spaniolă, București

La solicitarea Departamentului de Lingvistică Romanică și Comunicare Interculturală al Facultății de Limbi și Literaturi Străine a Universității de Stat din Moldova, compania a acoperit costurile de participare a profesorilor de limba spaniolă din cadrul Departamentului de Lingvistică Romanică și Comunicare Interculturală al Facultății de Limbi și Literaturi Străine a Universității de Stat din Moldova la Întâlnirea profesorilor de limbă spaniolă, ediția 2016 organizată de Institutul Cervantes din București în perioada 1 - 2 aprilie 2016.



Renovarea sălii de concerte a școlii de muzică

La solicitarea administrației acestei instituții istorice în cultura RM, Gas Natural Fenosa a acordat ajutor financiar pentru renovarea sălii de concerte a școlii.



Festivalul de Teatru de limbă spaniolă (România)

Deoarece Gas Natural Fenosa susține promovarea culturii hispanice în țările unde activează și susține proiectele de dezvoltare multilaterală a generației în creștere, la solicitarea Asociației obștească pentru susținerea învățământului „Cervantes”, s-a decis acordarea unui suport financiar pentru acoperirea parțială a costurilor de participare a doi profesori de limba spaniolă și nouă elevi din Liceul Teoretic „Miguel de Cervantes Saavedra” la Festivalul de Teatru în limba spaniolă, organizat de Ambasada Spaniei la București în colaborare cu Ministerul Educației Naționale din România, în perioada 18-20 februarie 2016.

Patronaje, donații, voluntariat și caritate



Balul de Caritate „Mascarada de Iarnă”



Asociația Obștească „Salvați viața”, a desfășurat la data de 4 decembrie, în incinta Hotelului Leograd Radisson Blu, evenimentul Winter Masquerade Ball cu scopul colectării resurselor financiare pentru îngrijirea copiilor diagnosticați cu boli grave. Balul s-a petrecut patronajul doamnei Olga Tapiola, soția Ambasadorului Uniunii Europene în Republica Moldova.

La eveniment au participat circa 160 de persoane, printre care ambasadori ai statelor străine acreditate în Republica Moldova, șefii organizațiilor internaționale, membri ai Asociației Europene de Afaceri și Camera de Comerț Americană, reprezentanții companiilor de afaceri, mass-media.

În cadrul Winter Masquerade Ball, s-au adunat 547.200 lei, acești bani fiind oferți pentru asistență urgentă copiilor grav bolnavi din Republica Moldova. Suma respectivă s-a acumulat din tichete și donații, fondurile strânse în cadrul licitației.

În timpul acestui eveniment, s-au găsit soluții pentru cazurile de asistență necesară pentru șase copii, care au solicitat sprijinul organizatorilor.



Târg intern de caritate

Un târg intern de caritate s-a adăugat pe lista proiectelor de donații desfășurate de către și cu participarea angajaților Gas Natural Fenosa în Moldova. Târgul va fi organizat regulat, iar sumele acumulate din vânzări vor fi donate pentru crearea unui fond de ajutorare a colegilor cu grave probleme de sănătate sau victime ale unor situații tragice. Primele două ediții au avut loc în decembrie 2016, iar scopul acestora a fost de a obține mijloace financiare suplimentare pentru a-i susține pe colegii care, din cauza unor situații nefericite sau a unui diagnostic crunt, au nevoie de acest ajutor substanțial și continuu. Tematica acestor două ediții a fost dedicată sărbătorilor de iarnă, iar participarea a întrecut așteptările.





Mărțișoarele, tradiția ce ne inspiră

De cinci ani consecutiv, compania Gas Natural Fenosa în Moldova oferă angajaților săi mărțișoare confecționate de persoane cu dizabilități, beneficiare a Asociației „MOTIVAȚIE” din Moldova. Prin concurs deschis a fost ales un model de mărțișor, propus de meșterita Tatiana Bezerdic. Mărțișoarele au fost împachetate cu mult drag în cadrul unei șezători la care au participat în mod voluntar, în corespundere cu regulamentul de voluntariat corporativ, trei angajați ale Gas Natural Fenosa (Ludmila Motrescu, Silvia Bîțca și Ana Racu). Pe lângă faptul că mărțișoarele au menirea de a bucura angajații companiei

Gas Natural Fenosa, ele oferă un venit suplimentar persoanelor cu dizabilități, care le confecționează și cărora le este destul de greu să se promoveze și să-și vândă lucrurile. Clienții Gas Natural Fenosa, care vizitează oficiile comerciale ale companiei în ziua de 1 martie, de asemenea au primit în dar câte un mărțișor confecționat manual de meșterita Olga Berdeu, alături de un calendar de buzunar pentru anul 2016. Conform afirmațiilor Asociației „Motivație” colaborarea cu compania Gas Natural Fenosa în Moldova oferă o șansă în plus de a schimba situația în domeniul dizabilității



Susținerea persoanelor cu dizabilități

Luând în considerație faptul că Gas Natural Fenosa și Asociația „MOTIVAȚIE” din Moldova au o tradiție bună și de durată în susținerea și promovarea proiectelor sociale, am convenit să susținem punctual asociația și să îi acordăm un ajutor material singular persoanelor cu dizabilități ce se adresează la Asociația „MOTIVAȚIE” după sprijin financiar pentru reabilitare. Acest suport a contribuit la prevenirea efectelor sărăciei și instituționalizarea acestor persoane.



Asigurarea securității transfuzionale a țării

La solicitarea Centrului Național de Tranfuzie a Sângelui și în vederea participării la asigurarea securității transfuzionale a țării s-a considerat oportun susținerea financiară a acestei instituții.



Acțiuni de caritate cu ocazia Sfințelor Paști

Cu ocazia sărbătorii de Paște, pornind de la deschiderea angajaților Gas Natural Fenosa din toate sectoarele deservite de a oferi sprijin nu doar moral, dar și material celor nevoiași, a fost susținută organizarea și derularea unei acțiuni filantropice, care a vizat mai multe familii social vulnerabile. Au fost identificate șase familii cărora angajații le-au oferit pachete cu diverse produse alimentare și dulciuri pentru copii.



Autismul în atenția noastră

În 2016 Gas Natural Fenosa a acordat o sponsorizare pentru susținerea a 36 de copii cu autism din cadrul Asociației de Autism din Moldova (Asociația Obștească „SOS Autism”). Grație suportului oferit Asociația a reușit procurarea a 2 tablete și 2 laptopuri pentru a spori calitatea terapiei desfășurate în acest sens. De asemenea, spre sfârșitul anului 2016 au fost achiziționate două mașini de spălat pentru centrul de tratament. Asociația Obștească „SOS Autism” este o organizație apolitică, neguvernamentală de protecție specială a copiilor cu sindromul autism și a familiilor acestora, înființată în luna mai 2008 de către un grup de părinți de copii cu autism.

Promovarea valorilor culturale universale și a modului sănătos de viață



Zilele filmului spaniol în Moldova

De la 12 până la 15 octombrie, cu ocazia Zilei Naționale a Spaniei, sărbătorită la 12 octombrie, compania Gas Natural Fenosa în Moldova în colaborare cu Ambasada Regatului Spaniei la București și Institutul Cervantes din București, a proiectat pentru locuitorii capitalei și oaspeții acesteia la cinematograful Odeon câteva filme spaniole reprezentative, în cadrul zilelor filmului spaniol în Moldova.

Aceasta a fost a patra ediție a acestui proiect și în 2016 s-a optat pentru un ciclu de film dedicat clasicului cinematografului spaniole, regizorului Luis García Berlanga.



Zilele Filmului Spaniol în Moldova
EL CINE DE LUIS GARCÍA BERLANGA

CENTRUL CULTURAL ODEON
Chișinău, str. M. Eminescu 55.

PROIECTII DE FILME
v.o. spaniolă cu subtitrare în limba română.
Intrarea este gratuită.

Miercuri
12 octombrie 2016 / ora 19:00
BIENVENIDO, MISTER MARSHALLI
Regia: Luis Garcia Berlanga / Spania, 1963, 75 min.
Comedie.

Joi
13 octombrie 2016 / ora 19:00
PLACIDO
Regia: Luis Garcia Berlanga / Spania, 1963, 85 min.
Comedie / Satiră.

Vineri
14 octombrie 2016 / ora 19:00
LA ESCOPETA NACIONAL
Regia: Luis Garcia Berlanga / Spania, 1965, 90 min.
Comedie.

Sâmbătă
15 octombrie 2016 / ora 19:00
LA VAQUILLA
Regia: Luis Garcia Berlanga / Spania, 1965, 122 min.
Comedie.



Concertul chitaristului spaniol Michel Aranda

Gas Natural Fenosa în Moldova susține activ cultura hispanică, promovarea acesteia în comunitatea locală realizându-se prin organizarea periodică a diverse evenimente culturale, de obicei, cu intrare liberă pentru public. Evenimentele sunt ancorate în cultura spaniolă sau au loc cu participarea unor artiști originari din Spania.

La 13 mai 2016, Gas Natural Fenosa în Moldova a organizat un concert extraordinar de chitară, susținut de talentatul muzician și chitarist spaniol Michel Aranda. Evenimentul a avut loc la Filarmonica Națională din Chișinău și aceasta constituind cea de-a XII-a manifestare culturală pe parcursul ultimilor șapte ani de zile. Programul a inclus lucrări compuse de mari clasici, precum Johann Sebastian Bach, Domenico Scarlatti, Jorge Cardoso, Antonio Vivaldi, Fernando Sor, Vincenzo Galilei s.a.



Sponsorizarea ediției a XIII-a a Festivalului Internațional de Film Documentar

La solicitarea AO OWH TV Studio cu privire la organizarea ediției a XIII-a a Festivalului Internațional de Film Documentar „CRONOGRAF” și Gas Natural Fenosa în Moldova a oferit o sponsorizare pentru acoperirea cheltuielilor de traducere și subtitrare a 5 filme în limba română.

Festivalul CRONOGRAF este ora actuală unicul festival internațional de film documentar din Republica Moldova. El este organizat anual la Chișinău, începând cu 2001. Acest eveniment a apărut la inițiativa unui grup de tineri cinești moldoveni, organizați în cadrul OWH Studio, care și-au propus să animeze viața culturală din Republica Moldova și să aducă mai aproape de publicul autohton documentare de ultimă oră din întreaga lume.



Gas Natural Fenosa susține concertele Chișinău Youth Orchestra

De cinci ani suntem parteneri ai Chișinău Youth Orchestra. An de an aceasta reușește să-i adune pe cei mai buni tineri muzicieni din Republica Moldova, România, Ucraina, cât și cetățeni ai statelor europene, puntea lor de comunicare fiind muzică clasică. La audițiile din 4 și 5 iunie la Chișinău și Kiev au participat 83 de candidați din orașele Chișinău, Iași, București, Cluj, Kiev, Londra, Berna, Gent. Ediția din 2016 a evenimentului a inclus desfășurarea a 14 activități culturale inedite în Chișinău și Kiev, pentru o audiență de circa 10.000 de persoane.



Am susținut a VI-a ediție a Festivalului Internațional „Primăvara Europeană a Poeților”

Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut ediția a VI-a a Festivalului Internațional „Primăvara Europeană a Poeților”, desfășurată în perioada 16-19 mai 2016, prin invitarea și acoperirea cheltuielilor de participare ale poetului spaniol Justo Jorge Padróna.

Scopul festivalului este de a deschide noi orizonturi spre cultură, precum și de a aduna scriitori de pe diferite meridiane ale lumii. Evenimentul este organizat de Uniunea Scriitorilor din Moldova, Ministerul Culturii, Institutul Cultural Român „Mihai Eminescu” și Primăria Municipiului Chișinău.

În cadrul ediției a VI-a au avut loc simpozioane, colocvii și întâlniri cu cititorii. Manifestarea s-a încheiat cu decernarea premiilor festivalului

Printre invitații din 2016 au mai fost scriitorii: Joanna Kornas Warvas, Jakub Kornhauser (Polonia), Jan H. Mysjkin (Franța), Frans DuJmortier (Belgia), Umăr Timol (Maurițius), Doina Ioanid, Adi Cristi, Alexandru Cistelecan, Ioan Pinte, Cassian Maria Spiridon (România) ș.a.



Ringul poezilor 2016

Compania a fost alături de Uniunea Scriitorilor din Moldova la realizarea proiectului „Ringul poezilor 2016”, o competiție mai puțin obișnuită, o bătălie intelectuală pe parcursul căreia protagoniștii susțin recitaluri, răspund la întrebările publicului, iar la final, gazdele decid cine este câștigătorul concursului. În 2016, după o serie de patru runde poetice, în finală „s-au înfruntat” condeieri din generații și curente literare diferite. Desfășurat anual în cadrul instituțiilor de învățământ superior din Chișinău, „Ringul poezilor 2016” are scopul de a readuce poezia în atenția publicului și de a spori interesul față de creația autorilor contemporani.



Echipa de fotbal de sală a Gas Natural Fenosa în Moldova a ocupat locul doi la Open Cupa Presei 2016, ediția XVI

La ediția din 2016 a turneului, organizat anual de Asociația Presei Sportive din Moldova și Federația Moldovenească de Fotbal, au participat opt echipe. Echipa Gas Natural Fenosa în Moldova participă la Open Cupa Presei din 2012, iar în 2016 a învins în patru dintre cele șapte meciuri disputate.

În unul din aceste meciuri a învins-o pe campioana anului 2015, echipa Moldova Agroindbank cu scorul 3-1. În acești ani a ocupat de două ori locul trei, astfel că succesul din 2016 bucură și mai mult.



A acțiunile sociale din 2016 au fost derulate în domeniile indicate, în conformitate cu bugetul aprobat în aceste scopuri, totodată, fiind aliniate angajamentelor asumate prin aprobarea revizuirilor în textul Politicii de responsabilitate social corporativă, în coerență cu strategia corporativă a companiei.



Derularea proiectelor în cauză cu accesarea bugetului corespunzător, au răspuns în totalitate așteptărilor entităților solicitante și criteriilor și normelor de acordare a suportului financiar din partea întreprinderii.

Rolul mass-media

Comunicarea cu mass-media are drept obiectiv informarea operativă din prima sursă a clienților companiei și a societății din care aceștea fac parte despre toate temele relevante pentru ei, atât privind relația dintre companie și consumatori, cât și într-un context mai larg, al prezenței și activității companiei în țară și în lume.

Relația cu mass-media s-a construit și se menține pe principiile deschiderii companiei către societate, cu respectarea reglementărilor legale și deontologice naționale și a normelor corporative.

Pentru companie prioritare sunt informațiile despre activitatea întreprinderii și prestarea serviciilor, de promovare a inovațiilor în deservirea clienților. Prin relația cu mass-media se asigură accesul societății la informațiile de interes public, respectându-se protejarea datelor cu caracter personal al consumatorilor, atunci când acestea devin subiect de presă.



Fiiind o activitate flexibilă și în continuă adaptare la schimbări și necesități, comunicarea cu mass-media, reprezintă un instrument eficient, cu mari așteptări atât din partea publicului, cât și a companiei.



Comunicarea pro-activă cu mass-media se bazează pe emiterea comunicatelor de presă, susținerea unor briefing-uri pentru ziariști, publicarea unor materiale la inițiativa companiei ca răspuns la o necesitate de informare etc. Desfășurarea diferitor campanii mediatice tematice în beneficiul societății (de securitate a instalațiilor, de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice, pentru achitarea la timp a facturilor, pentru prevenirea consumului fraudulos de energie și a consecințelor acestor acțiuni ilegale, de promovare a acțiunilor RSC cu participarea voluntarilor Gas Natural Fenosa, de promovare a culturii Spaniei în Moldova ș.a) reprezintă o altă parte a comunicării pro-active. De asemenea, în cadrul comunicării pro-active se includ materiale de presă importante pentru populația deservită și anume: avertizări despre impactul condițiilor meteo nefavorabile asupra activității furnizorului de energie, recomandări privind asigurarea securității populației în timpul intemperiilor, promovarea drepturilor și obligațiilor consumatorilor în relațiile contractuale, recomandări privind eficiența energetică și importanța economisirii energiei în primul rând pentru consumatori s.a.

Campaniile mediatice radio și TV s-au axat pe două teme majore: securitatea electrică și eficiența energetică, fiind derulate în perioade repartizate anual, fără a se suprapune, pentru asigurarea unui impact cât mai mare, dar și a unei acoperiri teritoriale cât mai largi, atât în semnal TV, cât și radio. În selectarea posturilor de radio pentru difuzare se acordă prioritate acelor canale, care emit și în format digital, fiind mai penetrante și populare în rândul utilizatorilor de calculatoare.

În premieră, în calitate de experiment, în 2016, spoturile de securitate electrică au fost proiectate și pe panouri publicitare stradale led în municipiul Comrat. Rezultatele privind impactul acestor spoturi asupra publicului au fost sesizabile, conținutul lor fiind reținut și apreciat de persoanele chestionate aleatoriu de agenția de publicitate, care gestionează aceste panouri.

Un impediment în dezvoltarea unei comunicări mai active prin intermediul mass-media este abordarea de către aceasta a multor subiecte exclusiv prin prisma plasării de publicitate pe criterii comerciale, indiferent de caracterul informației. În acest context menționăm refuzul mass-media de a publica gratuit informații cu caracter social, care reflectă derularea unor proiecte destinatarii cărora sunt persoane cu necesități speciale, din categorii socialmente vulnerabile, copii, persoane nevioase sau, în cazul participării voluntarilor companiei la diferite acțiuni de protejare a mediului și a sănății acestuia, beneficiarul fiind comunitatea și natura. „Justificarea” mass-media că asemenea publicații servesc promovării imaginii companiei este forțată și inechitabilă în raport cu politicile companiei de integrare în societate și acțiunile de sponsorizare sau de participare prin alte modalități la manifestări utile și necesare societății, de asemenea, cu dedicația și efortul personal al voluntarilor companiei, care participă masiv la numeroase acțiuni drept răspuns la solicitările societății sau a autorităților locale, care apreciază aceste lucruri și doresc cu ajutorul lor, să îmbunătățească lucrurile în domenii grav afectate de întreținerea proastă și neglijența cetățenilor.

Drept exemplu în acest sens pot servi trecerea sub tăcere a eforturilor constante ale voluntarilor companiei de a salubritiza parcurile și râulețele din Chișinău și suburbii, colectarea acumulatorilor folosiți pentru reciclarea corectă a acestora, evitându-se astfel poluarea mediului cu metale grele, donațiile periodice de bunuri pentru aziluri de copii și bătrâni, donarea de sânge etc. La fel, ca și în cazul companiei, când aceasta participă efectiv la promovarea regulilor de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice în contextul unei obligații în acest sens a diferitor autorități ale statului (Ministerul Educației, Inspectoratul Energetic de Stat, Departamentul Protecției Civile și a Situațiilor Excepționale, autorități publice locale).

În urma analizei eficienței publicării în ziare a anunțurilor privind întreruperile programate de energie electrică pentru efectuarea lucrărilor de întreținere a instalațiilor și rețelelor s-a constatat că aceasta s-a redus substanțial odată cu dispariția cotidianelor, tirajele mici ale săptămânalelor pe suport de hârtie și distribuirea tardivă a acestora în teritoriu. Totodată, ținând cont de promovarea activă a acestui serviciu oferit pe site-ul companiei și activitatea de informare a Oficiului telefonic în acest sens s-a decis renunțarea la această modalitate de informare. Concomitent a fost creat un grup de destinatari din mass-media, care acceptă să recepționeze pentru propria informare și, după posibilitate, să și difuzeze aceste informații utile prin canalele lor, acestea fiind în principal portaluri de știri, unele posturi TV și radio.

Indicatori GRI G4

Aspect: comunitățile locale		2016	2015
[G4-SO1]	Procentul operațiilor cu angajamentul comunității locale implementat, evaluările impactului și programele de dezvoltare, %	100%	100%
	Număr de proiecte de implicare în comunitate derulate, nr.	22	23
[EU-22]	Numărul de persoane care au fost strămutate din punct de vedere fizic sau economic și compensarea, clasificate după tipul de proiect	0	0

Notă: Gas Natural Fenosa în Moldova prestează servicii de distribuție și comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova și în anul 2016 nu au fost înregistrate cazuri de strămutare a persoanelor din punct de vedere fizic sau economic.

Integritate și transparență

G4-DMA (anticorupție)

Gas Natural Fenosa consideră că încrederea clienților săi, a specialiștilor săi, a furnizorilor și antreprenorilor, a acționarilor, a investitorilor și finanțatorilor, a autorităților de reglementare și a altor agenți ai pieței și ai grupurilor sociale, se bazează pe integritate, înțelegând ca mod de acțiune etic, onest, responsabil și cu bună credință al fiecărei persoane, care lucrează în cadrul și pentru grup.



Principii și angajamente

- > Respingerea actelor de corupție, fraudă și mită în desfășurarea activității societății și stabilirea măsurilor pentru evitarea și combaterea acestora, dezvoltând canale interioare, care să permită comunicarea neregulilor, cu respectarea și protejarea anonimatului comunicării.
- > Respectarea legislației și a normelor naționale și internaționale în vigoare din țările în care compania își desfășoară activitatea, cu respectarea, în mod special, a principiilor menționate în Declarația Universală a Drepturilor Omului a Națiunilor Unite și pe cele ale Declarației Organizației Internaționale a Muncii (OIM), principiile Pactului Mondial al Națiunilor Unite, Principiile Directoare ale Națiunilor Unite privind Întreprinderile și Drepturile Omului, precum și principiile OCDE cu privire la Managementul Întreprinderilor Multinaționale.
- > Acționarea cu responsabilitate în gestionarea afacerilor și respectarea obligațiilor fiscale în toate jurisdicțiile în care operează compania, asumându-și angajamentul de transparență și colaborare față de administrațiile fiscale corespunzătoare.
- > Respectarea unei concurențe loiale pe piață, neadmiterea unui comportament înșelător, fraudulos sau rău intenționat, care ar permite companiei să obțină avantaje necuvenite.
- > Promovarea transparenței informaționale și a comunicării responsabile, veridice, eficiente, complete și la obiect prin publicarea periodică a informațiilor financiare și nefinanciare, de natură să evidențieze acțiunile societății și să ofere un răspuns specific nevoilor de informare ale grupurilor de interes ale companiei.
- > Menținerea dialogului permanent cu grupurile de interes prin intermediul canalelor de comunicare cele mai adecvate și accesibile.

Integritatea este cheia în succesul companiei

[G4-56]

De la începutul activității sale, Gas Natural Fenosa are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil.

Nu în zadar etica și onestitatea, angajamente ale conducerii companiei, constituie fundamentul declarației misiunii, viziunii și valorilor, a planurilor sale strategice, precum și a Politicii de Responsabilitate Corporativă.

Criza încrederii în sectorul energetic din ultimii ani necesită toată atenția companiei pentru a contribui la îmbunătățirea percepției grupurilor de interes în piețele în care operează aceasta, pe baza principiilor etice ale Gas Natural Fenosa, precum și a angajamentului de a consolida cele mai bune comportamente și practici în medii internaționale noi cu oportunități de creștere pentru companie, în așa fel încât aceasta să contribuie la dezvoltare și progresul social.

Gas Natural Fenosa face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei abordări a gestiunii bazată pe diverse proceduri, politici și instrumente specifice, încadrate în Codul Etic al companiei.

Aceste elemente au menirea să asigure respectarea de către angajați și furnizori a legislației și a standardelor aplicabile în toate activitățile companiei în țările în care aceasta are afaceri. De asemenea, acestea își propun, să genereze în toate subdiviziunile și organizațiile un comportament impecabil, bazat pe valorile etice și angajamentele formale de conduită, precum și, să prevină și să detecteze orice formă de abatere în viitor.

G4-DMA (instruire și educație, anticorupție)

Gas Natural Fenosa a stabilit câteva Programe de Integritate Corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare. Aceste programe sunt:

- > Model de gestiune a Codului Etic
- > Model de prevenire a delictelor
- > Politici și planuri antifraudă și anticorupție
- > Politici fiscale
- > Politica Drepturilor Omului

Din aceste programe derivă indicatori care servesc pentru gestiunea, controlul și supravegherea comportamentului etic al companiei, ceea ce permite măsurarea efectivității programelor implementate și dezvoltarea noilor planuri de îmbunătățire adaptate la necesitățile specifice ale afacerii.

Acțiuni de valoare

Activități propuse în 2016

Lansarea unui nou instrument (work flow) privind declarația repetată de respectare a Codului Etic și a Politicii Anticorupție.



Activități prevăzute în 2017

Acțiuni de difuzare și comunicare a Politicii de Curtoazii în Afaceri

Divulgarea și răspândirea Codului Etic către furnizori.



Finalizarea procesului de declarare a Politicii Anticorupție

Aprobarea actualizării textului Politicii Drepturilor Omului cu terminologia și conceptele ce țin de Principiile de Îndrumare a întreprinderilor și Drepturile Omului a Națiunilor Unite.



Nivel de îndeplinire:

îndeplinit.
 avansat în proporții mari.
 progres intermediar.
 început.
 neînceput.

Modelul de gestiune a Codului Etic

[G4-56] G4-DMA (anticorupție)

Codul Etic, formulat și aprobat de către Consiliul de administrare, este documentul care stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic, în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întrețin cu toate grupurile sale de interes. Regulile de acțiune privesc corupția și mita, respectul persoanelor, dezvoltarea profesională, egalitatea oportunităților, relația cu întreprinderile colaboratoare, securitatea și sănătatea la locul de muncă, respectul față de mediul înconjurător, și altele.

Liniile directe de acțiune sunt legate de corupție și mită, respectul față de alte persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea în oportunități, relațiile cu companiile colaboratoare, siguranța și sănătatea la locul muncii, și respectul față de mediul ambiant, și altele.

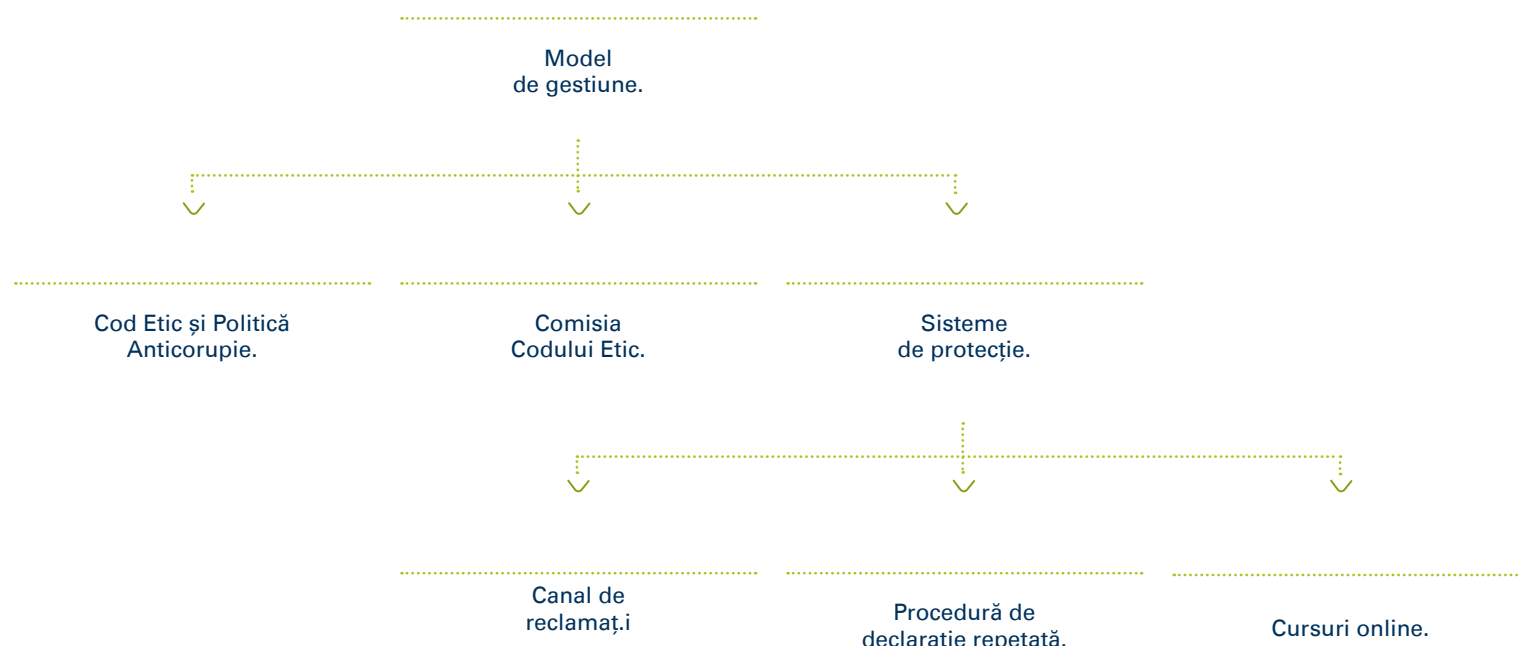
Din 2005, anul în care a fost aprobat, codul a fost revăzut periodic pentru a se adapta la noile realități cu care se confrunta compania. În acesta, sunt stipulate angajamentele asumate de către companie în privința unei bune guvernări, a responsabilității corporative și a problemelor legate de etică și respectarea normelor.

De asemenea, Gas Natural Fenosa dispune de o Politică Anticorupție, care este o extensie a capitolului 4.7 privind „Corupția și mita” a Codului Etic, care stabilește principiile care trebuie să ghideze comportamentul tuturor angajaților și administratorilor companiilor grupului în ceea ce privește prevenirea, depistarea, cercetarea și remediarea oricăror practici de corupție în cadrul organizației.

Gas Natural Fenosa are, de asemenea, un model de gestiune a Codului Etic și a Politicii Anticorupție, condus de Direcția Audit Intern, Compliance și Control Intern, care are ca scop să asigure înțelegerea lor, implementarea și aplicarea.



Componentele modelului de gestiune



Codul Etic și Politica Anticorupție

constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent.

Comisia Codului Etic, este condusă de către directorul Auditului Intern, Compliance și control intern cu scopul de a-i conferi obiectivitate și independență, este responsabilă de a veghea divulgarea și îndeplinirea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție. Are comisii locale în țările cu activitate majoră a companiei, inclusiv în Republica Moldova.

Sistemele de protecție constituie mecanismele companiei pentru supravegherea difuzării și îndeplinirii Codului Etic. Acestea constau în:

- > Canal de reclamații, prin intermediul căruia toți angajații și furnizorii pot realiza consultări sau pot denunța neîndeplinirea codului, de bună credință, confidențial și fără temeri de represalii.
- > Procedură de declarație recurentă, prin intermediul căreia toți angajații declară că au citit, înțeleg și îndeplinesc codul.
- > Cursuri online, formare despre aspectele incluse în Codul Etic și Politica anticorupție, obligatorii pentru toți angajații.

Modelul de gestiune a Codului Etic și a Politicii Anticorupție stabilește faptul că Comisia de Audit a Consiliului Administrativ și a Comitetului de Directori ar trebui să primească rapoarte periodice din partea Comisiei Codului Etic unde sunt expuse cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea Codului Etic și a Politicii Anticorupție.

Gas Natural Fenosa așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în respectarea Codului Etic și a Politicii Anticorupție. Pentru aceasta, se pune accentul pe transmiterea culturii de integritate a companiei. Nerespectarea acesteia se analizează în conformitate cu procedurile interne, normativa legală și convențiile în vigoare.

Compania a stabilit comisii locale în Argentina, Brazilia, Columbia, Chile, Italia, Mexic, Moldova, Panama și Africa de Sud. Cu o structură similară a Comisiei Codului Etic, misiunea de bază este divulgarea și comunicarea Codului Etic și a Politicii Anticorupție, precum și reproducerea în fiecare țară a funcțiilor pe care comisia le dezvoltă în Spania pentru întreg domeniul de activitate a companiei. Astfel, se asigură existența procedurilor de protecție în diferite țări în care activează.

Comisia Locală a Codului Etic în Moldova, creată în 2011, este formată din manageri din patru domenii diferite ale firmei: Audit Intern, Relații Externe și Comunicare, Personal Organizare și Cultură și Direcția Juridică. În 2016, comisia a avut două ședințe de lucru.

Pe durata perioadei, referitor la Moldova a fost primită o notificare. Consultări nu au fost solicitate. Trebuie de menționat că, Comisia Locală a Codului Etic în Moldova nu a primit reclamații care ar dezvălui prezența unor incidente în Gas Natural Fenosa privind exploatarea prin muncă sau infantilă sau privind drepturile comunității locale și drepturile omului.

Pe durata anului 2016, planul de lucru anual al Comisiei Locale a Codului Etic în Moldova a inclus următoarele acțiuni:

- > Acțiuni de difuzare și aducere la cunoștință către toți angajații a Codului Etic și Politicii Anticorupție.
- > Acțiuni de difuzare și aducere la cunoștință către furnizori a Codului Etic și Politicii Anticorupție.
- > Acțiuni de difuzare și aducere la cunoștință către clienți referitor la existența și îndeplinirea Codului Etic și Politicii Anticorupție de către companie.
- > Anchetarea angajaților/furnizorilor referitor la viziuni și așteptări în aspecte relaționate cu Codul Etic și Politica Anticorupție.
- > Gestionarea semnării de către angajați a Declarației de Îndeplinire a Codului Etic și a Politicii Anticorupție, acțiune prevăzută a fi realizată la nivel de Grup.

Comunicări primite de către Comisia Codului Etic

	2016	2015
Consultări	58	37
Denunțuri	120	98
Total	178	135
Nr de comunicații primite la fiecare 200 angajați	1,92	1,37



Mai multe informații, pot fi găsite în capitolul „Responsabilitate Corporativă a Gas Natural Fenosa” din prezentul raport.

Modelul de prevenire a delictelor

Compania a implementat în 2011 un Model de prevenire a delictelor care se actualizează anual. Acesta face parte din structura de control intern deja existent a Gas Natural Fenosa cu scopul de a preveni, într-un mod eficient, apariția crimelor prevăzute prin Legea Organică 5/2010 despre Reforma Codului Penal, conform căruia apare în Spania conceptul de responsabilitate penală a persoanelor juridice, și se stabilesc circumstanțe atenuante în caz că există modele de control intern eficiente.

Din punct de vedere organizatoric, Consiliul de Administrație a atribuit funcții de "Organ Autonom", descrise în Legea Organică 1/2015 Comitetului de Evaluare a Conformității, care se face responsabil de luarea deciziilor importante în legătură cu monitorizarea și supravegherea periodică a funcționării și respectării Modelului de prevenire a delictelor.

Modelul conține 21 delikte identificate la care se definesc probabilități de apariție, mecanisme pentru controlul și minimizarea sa și responsabilitățile în ceea ce privește respectarea sa. Prin caracteristicile sale, este unul din factorii de diferențiere a companiei în domeniul integrității, permițându-i să prevină comisia despre delictele care ar putea cauza probleme legale sau de altă natură.

Anual, modelul este evaluat de o parte terță independentă. În 2016, a fost emis un raport pozitiv privind proiectarea și eficacitatea acestuia.

La nivel internațional, grupul are implementate modele de prevenire penală în țările cu legislație privind răspunderea penală a persoanei juridice.



gasNatural
fenosa 

Codul Etic al Furnizorului Companiei

În 2016, a fost lansat un curs de formare privind Modelul de Prevenire a Delictelor, Codul Etic și Politica Anticorupție, în scopul de a sublinia importanța respectării, asigurarea punerii în aplicare a activităților preventive de control și de a informa toți angajații despre starea actuală în aceste aspecte.

Gas Natural Fenosa conștientizează importanța de a avea un instrument care să asigure un control adecvat al gestiunii modelului de prevenire a delictelor. În acest scop, administrează și utilizează SAP GRC Process Control pentru gestiunea integrală a documentației, evaluarea și supervizarea modelului.

Politici și planuri antifraudă și Anticorupție

[G4-SO4] G4-DMA (anticorupție)

În timp ce fraudă și corupția sunt menționate în sistemul de prevenire penală, compania a pus accent pe îmbunătățirea și actualizarea normelor interne și pe definirea protocoalelor și mecanismelor specifice acestei materii.

Politica Anticorupție a Gas Natural Fenosa respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită, în special Codul Penal spaniol. La moment, mai multe țări dispun de reglementări specifice, ce stabilesc sancțiuni semnificative în acest domeniu în caz de nerespectare.

Obiectivul acestei politici este de a stabili principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și administratorilor Gas Natural Fenosa cu privire la prevenirea, detectarea, investigarea și remedierea oricărei practici corupte în incinta organizației. Astfel, sunt adunate într-un singur instrument toate acțiunile realizate în acest sens pentru a evita comportamente de gen fraudă sau act de corupție, care ar putea provoca situații periculoase pentru Gas Natural Fenosa, administratorilor și angajaților acesteia, din punct de vedere legal sau reputațional.

Politica Anticorupție stabilește paisprezece principii de acțiune, cu aspecte precum promovarea integrității și transparenței în aspecte ce țin de informație, spălarea de bani, conflictele de interese și relațiile cu terții.

Programul anticorupție a Gas Natural Fenosa pune accent pe trei domenii principale:

- > Stabilirea unei culturi antifraudă și anticorupție prin formare și conștientizare.
- > Implementarea mijloacelor proactive pentru evaluarea riscului de fraudă și corupție, monitorizare și controale.
- > Dezvoltarea măsurilor și planurilor de reacție în fața unor situații ce ar constitui un act de fraudă și corupție. Aceste planuri și măsuri cuprind investigarea cazurilor, definirea soluțiilor și stabilirea măsurilor disciplinare.

Cu privire la program, merită menționat faptul că Gas Natural Fenosa dezvoltă acțiuni recurente de formare având obiectivul de a face cunoscută obligațiunea asumată de luptă împotriva corupției și asigurarea că administratorii săi, angajații și furnizorii dispun de informația necesară și suficientă pentru a lua măsurile potrivite.

Printre alte acțiuni, periodic se realizează:

- > Actualizarea spațiului NaturalNet dedicat Codului Etic și Politicii Anticorupție.
- > Publicarea informației despre activitățile Comisiei Codului Etic (notificări primite, activități realizate, etc.).
- > Curs de formare a Modelului de Prevenire a Delictelor, Cod Etic și Politică Anticorupție.
- > Formarea specifică a noilor angajați și administratori cu privire la Modelul de Prevenire a Delictelor.
- > Prezentarea modelului de Prevenire a Delictelor în Consiliile de Administrare și Comitete de Directori.
- > Declarația repetată a respectării Codului Etic și Politicii Anticorupție.

Trebuie de remarcat faptul că, în 2016 Gas Natural Fenosa a aprobat o Politică de Curtoazii de Afaceri, în cadrul Codului Etic și Politicii Anticorupție. Această politică are ca obiectiv reglementarea condițiilor în care conducerea și angajații Gas Natural Fenosa pot accepta/oferi curtoazii de afaceri de la/către partenerii de afaceri în cadrul exercitării obligațiilor profesionale.

Astfel, în toate operațiunile riscante, întreprinderea realizează procese de due diligence în mod sistematic, atât pentru furnizorii cu risc înalt, cât și în relațiile companiei cu persoane (asociați, joint ventures, etc.).

Procedura de due diligence are ca și obiectiv asigurarea, la mod general, că vor fi executate analizele și evaluările riscului reputațional de corupție într-un mod eficient și coerent în momentul implicării persoanelor terțe în relațiile de afaceri ale companiilor ce formează grupul.

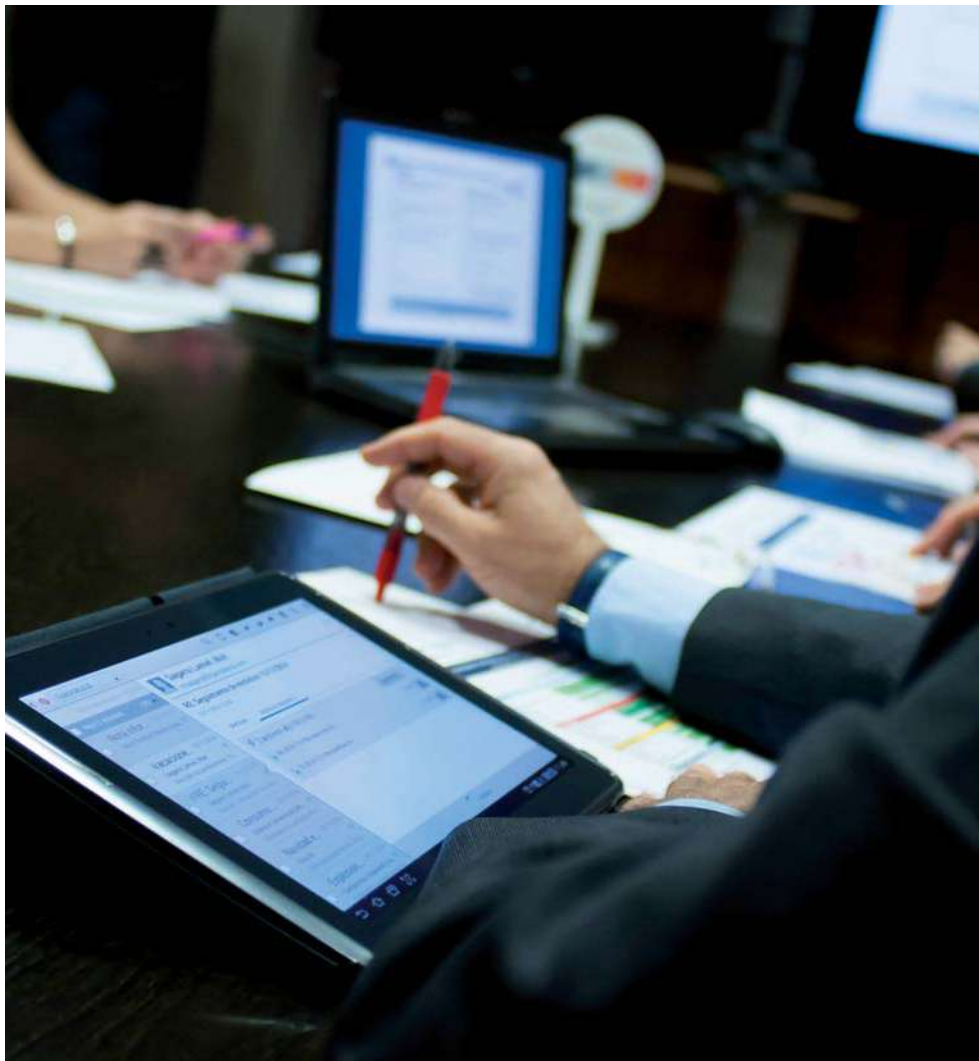
Audit Intern, Compliance și Control Intern

Responsabilitățile Auditului intern, Compliance și Control intern

Direcția de Audit intern, Compliance și Control intern este responsabilă de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al Grupului, precum și de asigurarea îndeplinirii normativei externe și interne și a Modelelor de control stabilite cu scopul de a proteja eficiența operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu al Grupului, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

De asemenea, are responsabilități în ceea ce privește gestiunea Modelului de prevenire penală și Modelului Codului Etic al Gas Natural Fenosa, și a raportului de activitate de audit intern și îndeplinire normativă la Comisia de audit și control.

Unitatea, înființată ca suport pentru Comisia de audit, pune la dispoziție asigurări organelor de guvernare din cadrul organizației și conducerii superioare despre efectivitatea sistemelor de control intern stabilite. În ceea ce privește respectarea principului de Integritate a Politicii de Responsabilitate Corporativă a grupului, această Direcție este responsabilă de gestiunea Modelului Codului Etic al Gas Natural Fenosa, prin divulgarea/diseminarea și monitorizarea îndeplinirii prevederilor acestuia și Politicii Anticorupție.



Obiectivul final este acela de protejare a eficienței operațiilor și diminuare a principalelor riscuri în fiecare din domeniile Gas Natural Fenosa, în mod special riscurile operaționale, de corupție, fraude și legale, prin intermediul celor trei funcții de asigurare (Audit intern, Compliance și Control Intern).

Direcția de Audit Intern, Compliance și Control Intern aporțează o abordare metodică și riguroasă pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora.

Cele trei funcții de asigurare conțin echipe și sisteme separate, cu obiective, profiluri și roluri specifice, care presupun, printre altele, mecanisme „frontieră” care asigură independența funcțiilor auditului intern.

Asigurarea funcției de Audit Intern

În desfășurarea activității sale, auditul intern realizează revizuirea metodică a sistemului de control intern al proceselor grupului în toate domeniile sale, precum și evaluarea controalelor și riscurilor operaționale asociate acestor procese, prin intermediul definirii și executării „Planului anual de audit intern”, cu scopul de a îmbunătăți eficiența acestora. Astfel, se sprijină direcțiile generale la îndeplinirea obiectivelor sale.

“Planul strategic de audit al proceselor” (cu un orizont temporal de cinci ani) și planurile anuale de audit intern se elaborează, ținând cont, în mod special, de “Planul strategic corporativ”, domeniile de risc incluse în Harta Corporativă de Riscuri, matricea domeniilor Sistemului de Control Intern pentru Informare Financiară (SCIFF), hărțile riscurilor operaționale, rezultatele procesele de audit din anii precedenți, și propunerile Comisiei de Audit și Control și primul nivel al conducerii.

Metodologia de evaluare a riscurilor operaționale se aliniază la practicile cele mai bune de guvernare corporativă și este bazată pe cadrul conceptual al Raportului COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), având ca punct de plecare tipologia riscurilor definite în Harta de riscuri corporative a companiei.

Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluând incidența, importanța relativă și gradul de control ale lor și, în funcție de rezultatele obținute, compania face un plan de acțiuni cu măsurile corective care vor permite diminuarea riscurilor reziduale identificate, cu un impact potențial superior riscului tolerabil sau acceptat stabilit.

În 2016 au fost realizate 4 proiecte de audit intern, 4 din acestea pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative a Gas Natural Fenosa în Moldova. În proiectele executate nu au fost detectate riscuri semnificative relateate cu fraudă sau corupție.

Ca suport la funcția sa, auditul intern are implementat un instrument corporativ în mediul SAP, unde se gestionează și se documentează proiectele de audit intern conform metodologiei definite.

Asigurarea Funcției de Compliance

Este responsabilă de asigurarea continuă a îndeplinirii cadrului legislativ aplicabil și politicilor, de procedurile implementate în grup pentru diminuarea principalelor riscuri legale, de corupție și fraudă. De asemenea, este responsabilă de gestiunea Modelului de Prevenire a Delictelor și de Modelul Codului Etic al Gas Natural Fenosa. Direcția Generală de Servicii Juridice se face responsabilă pentru evaluarea riscurilor legale în modelele care se dezvoltă, în special în prevenirea penală și de reglementare.

Prin importanța de a dispune de un instrument care să asigure un control adecvat al gestiunii Modelului de prevenire a delictelor, se administrează și se utilizează SAP GRC Process Control pentru gestiunea integrală a documentației, evaluarea și supravegherea modelului.

Asigurarea Funcției de Control Intern

Este responsabilă de promovarea și participarea la planificarea și implementarea modelelor de control în toate domeniile grupului, cu scopul de a diminua principalele riscuri și de a asigura eficiența operațiilor. În plus/ aditional, această unitate supraveghează ca modelele de control stabilite să îndeplinească politicile și normele grupului și regulările externe și să fie în mod corect suportate și documentate în sistemele companiei.



Protecție

Performanța noastră de mediu armonizează activitățile de gestiune energetică cu angajamentul de a proteja mediul și calitatea vieții cetățenilor.

Generarea de energie regenerabilă, utilizarea tehnologiilor respectuoase și punerea în aplicare a acțiunilor de mediu reduc amprenta noastră ecologică și ne permit să ne conformăm misiunii noastre privind emisiile noastre de CO₂.



Raport de responsabilitate corporativă **2016**

Informații adiționale

Indexul GRI G4 pentru conținut. **Pag. 140**

Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL. **Pag. 144**

Sondaj. **Pag. 148**

Indexul GRI G4 pentru conținut



Comunicări standard generale

	Numărul paginii în raport
Strategie și analiză	
G4-1	16
Profilul organizațional	
G4-3	2
G4-4	18, 20
G4-5	2, 149
G4-6	26
G4-7	26
G4-8	20, 28, 54
G4-9	28, 29, 31, 54
G4-10	29, 85
G4-11	86
G4-12	30
G4-13	31
G4-14	67
G4-15	110, 111
G4-16	111
Aspecte și limite materiale identificate	
G4-17	7, 9, 10, 26
G4-18	7, 9, 10
G4-19	10
G4-20	12
G4-21	12
G4-22	7, 9
G4-23	7, 9
Implicarea acționarilor	
G4-24	13
G4-25	13

G4-26	10
G4-27	10
Profilul raportului	
G4-28	7, 9
G4-29	7, 9
G4-30	7, 9
G4-31	149
G4-32	9
G4-33	14
Conducere	
G4-34	36, 46, 47
Etica și integritatea	
G4-56	34, 131, 132

Comunicări standard specifice

Numărul paginii în raport

Categorie: economică	
Aspect: performanța economică	
G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	24, 26, 27, 46, 47
G4-EC1 Valoare economica directa generata si distribuita	29
Categorie: mediu	
Aspect: materiale	
G4-DMA Rapoarte generice despre abordarea de administrare	67, 69, 70, 73, 81
G4-EN1 Materialele folosite după masă sau volum	83
Aspect: energie	
G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	67, 69, 70, 71, 73
G4-EN3 consumul de energie în interiorul organizației	83
Aspect: apa	
G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	67, 69, 70, 78
G4-EN8 consumul total de apă după sursă	82
Aspect: biodiversitate	
G4-DMA Rapoarte generice despre abordarea de administrare	67, 69, 70, 75
G4-EN11 Locuri de operare posedate, închiriate sau administrate în sau lângă ariile protejate și ariile de valoare înaltă a biodiversității înafara ariilor protejate	75
G4-EU13 Biodiversitatea habitatelor neafectate față de biodiversitatea habitatelor din zonele afectate	76

Aspect: emisii

G4-DMA Comunicări generice despre abordarea de administrare	67, 69, 70, 72, 73
G4-EN15 emisiile directe de gaz cu efect de seră (GHG) (domeniul 1)	82
G4-EN16 emisiile indirecte de gaz cu efect de seră (GHG) (Domeniul 2)	82

Aspect: ape uzate și deșeuri

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	67, 69, 70, 73, 79, 81
G4-EN22 Deversarea totală a apei după calitate și destinație	82
G4-EN23 Masa totală a deșeurilor după tip și metoda de eliminare	82

Categorii: social**Subcategorii: practicile de muncă și munca decentă****Aspect: angajare**

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	84, 86
G4-LA1 Numărul de angajări noi muncitori și ratele de rotație după vârstă, gen și regiune1	92

Aspect: relațiile de muncă/administrare

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	84, 86, 88
G4-LA4 Perioadele minime de notificare referitor la schimbările operaționale, inclusiv dacă acestea sunt specificate în acordurile colective	93

Aspect: sănătatea și siguranța ocupațională

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	90, 96, 97, 104, 107
G4-LA6 tipul de leziune și rata leziunilor, bolile profesionale, zilele pierdute și absenteismul și numărul total de decese de muncă, pe regiune și sex	106

Aspect: instruire și educație

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	88
G4-LA9 Numărul mediu anual de ore de instructaj per angajat în funcție de gen și categoria angajatului	93
G4-LA11 Procentul angajaților care sunt supuși în mod regulat evaluării performanței și dezvoltării carierei, după gen	93
G4-LA11 Procentul angajaților care sunt supuși în mod regulat evaluării performanței și dezvoltării carierei, categoria profesională	93

Aspect: diversitate și oportunități egale

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	107, 131
G4-LA12 Structura corporurilor de conducere și detalierea după categoria angajatului conform genului, grupului de vârstă, apartenență la un grup minoritar și alți indicatori de diversitate	94

Aspect: practici de securitate

G4-DMA Comunicări generice privind abordarea de administrare	131
---	-----

G4-HR7	procentul personalului de securitate instruit cu privire la politica drepturilor omului sau procedurile care sunt relevante pentru operații	39
Aspect: evaluarea respectării drepturilor omului la furnizori		
G4-DMA	Comunicări generice privind abordarea de administrare	38, 107
G4-HR11	impact semnificativ, real și potențial negativ de drepturi ale omului în lanțul de aprovizionare și măsurile luate	113
Subcategorii: societate		
Aspect: comunitățile locale		
G4-DMA	Rapoarte generice despre abordarea de administrare	114
G4-SO1	Procentul operațiilor cu angajamentul comunității locale implementat, evaluările impactului și programele de dezvoltare	129
Aspect: anticorupție		
G4-DMA	Comunicări generice privind abordarea de administrare	36, 130, 131, 132, 135,
G4-SO4	Comunicare și instruire cu privire politica și procedurile anticorupție2	135
Subcategorii: responsabilitatea produsului		
Aspect: sănătatea și siguranța clientului		
G4-DMA	Rapoarte generice despre abordarea de administrare	61, 67, 69
G4-PR1	procentajul categoriilor semnificative de produse și servicii pentru care impactul de sănătate și siguranță este evaluat spre îmbunătățire	109
Aspect: etichetarea produsului și serviciului		
G4-DMA	Rapoarte generice despre abordarea de administrare	50, 51, 53,
G4-PR5	Rezultatele sondajelor de măsurare a satisfacției clienților	55
Utilități electrice		
EU-3	Numărul conturilor de client comerciale, instituționale, industriale și rezidențiale	TOTAL Zona Chisinău Zona Centru Zona Sud 56
EU-4	Lungimea liniilor de distribuție și transport terestre și subterane	65
EU-12	Pierderile din transport și distribuție ca procent al energiei totale	65
EU-15	Procentul de angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5, respectiv 10 ani, clasificat după categoria profesională	95
EU-22		129

Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL



Raport Independent de Asigurare Limitată pentru Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A

Am fost angajați de administratorii Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., întreprindere a Gas Natural Fenosa în Moldova (Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. și Î.C.S Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L, denumite în continuare împreună "Societatea" sau „Gas Natural Fenosa în Moldova”), pentru a furniza servicii de asigurare limitată cu privire la indicatorii incluși în Raportul de Responsabilitate Corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova ("Raportul") pentru anul încheiat la data 31 decembrie 2016:

- Indicatori economici: G4-EC1
- Indicatori de mediu: G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN11, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN22, G4-EN23
- Indicatori pentru forța de muncă: G4-LA1, G4-LA4, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12
- Indicatori privind drepturile omului: G4-HR7, G4-HR11
- Indicatori privind societatea: G4-SO1, G4-SO4
- Indicatori privind responsabilitatea pentru produs: G4-PR1, G4-PR5
- Indicatori specifici pentru sectorul de utilități în domeniul electric: EU3, EU4, EU12, EU13, EU15, EU22

Responsabilitatea conducerii

Conducerea este responsabilă pentru întocmirea și prezentarea Raportului în conformitate cu Ghidul de Raportare G4 și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Inițiativa Globală de Raportare (Global Reporting Initiative - GRI), cu aplicarea principiilor GRI pentru definirea conținutului (materialitate, incluziunea stakeholder-ilor, contextul dezvoltării durabile și integralitate), astfel cum se indică în secțiunea "Criterii de raportare" a Raportului, pentru informațiile, comunicările și aserțiunile cuprinse în acesta; pentru determinarea obiectivelor Gas Natural Fenosa în Moldova cu privire la performanța și raportarea în domeniul dezvoltării durabile, inclusiv pentru identificarea părților interesate, a aspectelor semnificative și stabilirea limitelor Raportului; și pentru stabilirea și menținerea unor sisteme corespunzătoare de management al performanțelor și control intern din care derivă informațiile raportate cu privire la responsabilitatea corporativă.

Conducerea este responsabilă pentru prevenirea și identificarea potențialelor fraude și pentru asigurarea conformării Societății cu legislația și reglementările aplicabile activităților pe care le desfășoară.

De asemenea, conducerea este responsabilă pentru asigurarea instruirii corespunzătoare a personalului implicat în pregătirea și prezentarea Raportului, pentru actualizarea adecvată a sistemelor informatice și pentru asigurarea



preluării potențialelor modificări ale procesului de raportare la nivelul tuturor operațiunilor semnificative.

Responsabilitatea noastră

Responsabilitatea noastră este să realizăm un angajament de asigurare limitată și să exprimăm o concluzie pe baza procedurilor efectuate. Am realizat angajamentul nostru în conformitate cu Standardul Internațional privind Angajamentele de Asigurare (ISAE) 3000 "Angajamente de Asigurare, altele decât Auditul și Revizuirea Informațiilor Financiare Istorice", emis de Consiliul pentru Standarde de Audit și Asigurare Internaționale.

Acest Standard cere ca noi să respectăm cerințele etice în vigoare, inclusiv cerințele de independență, și să planificăm și să realizăm angajamentul în vederea obținerii unei asigurări limitate că indicatorii prezentați în Raport nu cuprind denaturări semnificative.

Aplicăm Standardul Internațional pentru Controlul Calității 1 și, ca atare, menținem un sistem cuprinzător de control al calității ce include politici și proceduri documentate privind conformarea cu cerințele de etică, standarde profesionale și cerințele legale aplicabile.

Ne-am conformat cu condițiile de independență și alte cerințe privind etica ale Codului Etic pentru Profesioniști Contabili emis de Consiliul pentru Standarde Internaționale de Etică pentru Contabili, care are la bază principii fundamentale privind integritatea, obiectivitatea, competența profesională și diligența, confidențialitatea și conduita profesională.

Procedurile efectuate

Un angajament de asigurare limitată cu privire la un raport de dezvoltare durabilă constă în organizarea de interviuri, în special cu persoanele responsabile pentru pregătirea informațiilor prezentate în Raport și în aplicarea procedurilor analitice și a altor proceduri de colectare a probelor, după caz. Aceste proceduri au inclus:

- Interviuri și solicitări de informații adresate conducerii pentru a înțelege procesele Gas Natural Fenosa în Moldova, în contextul determinării aspectelor semnificative pentru principalele grupuri de părți interesate ale Societății.
- Verificarea includerii aspectelor semnificative identificate în cadrul procesului de determinare a conținutului Raportului și a limitelor acestuia.
- Discuții cu membrii conducerii și cu personalul relevant, la sediul Societății și la nivel de unități de lucru selecționate, în legătură cu strategia de dezvoltare durabilă, politicile referitoare la aspecte semnificative și implementarea acestora în cadrul Gas Natural Fenosa în Moldova.
- Discuții cu personalul relevant la nivel de organizație și unități de lucru, responsabil pentru furnizarea informațiilor conținute în Raport.



- Vizite la amplasamentele filialelor din Comrat și Chișinău, selectate pe baza unei analize de risc, luând în considerare atât criteriile de natură cantitativă cât și calitativă.
- Efectuarea unei comparații pe bază de eșantionare între informațiile prezentate în Raport și informațiile obținute din surse relevante, pentru a stabili dacă toate informațiile relevante din aceste surse au fost incluse în Raport.
- Citirea informațiilor prezentate în Raport pentru a stabili dacă acestea corespund cunoștințelor noastre de ansamblu și experienței pe care o avem, raportat la performanțele în materie de dezvoltare durabilă ale Gas Natural Fenosa în Moldova.
- Verificarea includerii sumelor corecte din situațiile financiare auditate, pentru indicatorii economici.

Procedurile efectuate în cadrul unui angajament de asigurare limitată diferă din punct de vedere al caracterului și duratei, și au o arie de aplicabilitate mai redusă decât în cazul unui angajament de asigurare rezonabilă, și în consecință nivelul de asigurare obținut este substanțial mai redus decât cel al asigurării care ar fi fost obținute dacă ar fi fost efectuat un angajament de asigurare rezonabilă.

Limitări inerente

Datorita limitărilor inerente ale oricărei structuri de control intern este posibil să survină erori sau neconcordanțe ale informațiilor prezentate în Raport care să nu fie observate. Angajamentul nostru nu este structurat pentru a detecta toate punctele slabe ale controalelor interne aferente pregătirii și prezentării Raportului, deoarece angajamentul nu a fost efectuat continuu pe durata perioadei și procedurile efectuate au fost realizate pe bază de teste.

Concluzie

Concluzia noastră a fost formată pe baza și este obiectul aspectelor evidențiate în acest raport.

Considerăm că probele pe care le-am obținut sunt suficiente și adecvate pentru a ne fundamenta concluzia.

Pe baza procedurilor realizate și a probelor obținute, astfel cum sunt descrise mai sus, nimic nu ne-a atras atenția în sensul de a ne face să credem că indicatorii de performanță din Raportul de Responsabilitate Corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova pentru anul încheiat la 31 decembrie 2016 nu sunt prezentați în mod fidel, sub toate aspecte semnificative, în conformitate cu Ghidul de Raportare G4 și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de GRI, astfel cum sunt descrise în secțiunea "Criterii de raportare" din Raport.

Acest raport a fost întocmit pentru Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. cu scopul de a asista conducerea să stabilească dacă Societatea a respectat Ghidul de Raportare G4, opțiunea "de bază" (core), și Suplimentul pentru utilități în



domeniul electric, elaborate de GRI pentru prezentarea indicatorilor din Raport, și nu în vreun alt scop. Raportul nostru de asigurare limitată este destinat exclusiv Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. în conformitate cu termenii angajamentului nostru.

Restricții privind utilizarea raportului independent de asigurare limitată

Raportul nostru nu ar trebui considerat ca fiind corespunzător pentru fi utilizat sau de încredere pentru nicio parte, ce dorește să dobândească drepturi împotriva noastră, alta decât Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., pentru orice scop și în oricare alt context. Oricare altă parte în afară de Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. care obține acces la raportul independent de asigurare limitată sau la o copie a acestuia și decide să se bazeze pe raportul nostru va face acest lucru pe propriul risc. În măsura permisă de lege, nu acceptăm și nu ne asumăm nicio responsabilitate și negăm orice prejudiciu adus oricărei părți, alta decât Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., pentru munca noastră, pentru acest raport de asigurare independentă limitată, sau pentru concluziile la care am ajuns.

Raportul nostru este livrat Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A sub rezerva că nu va fi copiat, menționat sau expus, în întregime sau parțial, fără acordul nostru prealabil în scris.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Li Bumba', is written over a horizontal line.

KPMG Advisory SRL
București

21 august 2017

Sondaj

Vă rugăm să marcați cu un **x** celula corespunzătoare răspunsului Dvs.

1. În linii generale raportul este:

Deloc interesant Puțin interesant Interesant Foarte interesant

2. Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova în materie de RSC.

Aproape deloc Puțin Suficient Mult

3. Consider că informația prezentată poate fi apreciată cum urmează:

	Excelentă	Bună	Suficientă	Proastă	Foarte proastă
DESPRE ACEST RAPORT					
DECLARAȚIA COUNTRY MANAGERULUI					
PROFIL					
STRATEGIA GAS NATURAL FENOSA					
GUVERNAREA CORPORATIVĂ					
POLITICA DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ					
ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ					
Excelență în servicii					
Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător					
Interes pentru persoane					
Securitate și sănătate					
Lanț de distribuție responsabil					
Angajament social					
Integritate și transparență					
INDEXUL GRI G4 PENTRU CONȚINUT					
RAPORT DE ASIGURARE KPMG ADVISORY SRL					

Comentarii și sugestii:

Informații

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

În relația Dvs. cu Gas Natural Fenosa în Moldova vă identificați ca:

Aționar Consumator Furnizor Angajat Definiți altele

Opinia Dvs. este foarte importantă pentru Gas Natural Moldova în Moldova.
Vă mulțumim pentru participare.



Codul etic

http://gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/783_389_Pol%C3%ADtica_DDHH_Rumano,14.pdf

Politica drepturilor omului

http://gasnaturalfenosa.md/system/files/ro/RSC/politica%20rsc_RUMANO.pdf

Pentru precizări în legătură cu informațiile incluse în prezentul Raport de responsabilitate corporativă al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., ne puteți contacta:

[G4-5], [G4-31]

1. la următoarea adresă poștală:

**Departamentul Relații externe
și comunicare**

I.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A.

str.Andrei Doga nr.4,
MD-2024 or.Chișinău
Republica Moldova.

2. prin fax:

+373 22 43 12 05

3. prin la adresa de e-mail:

comunicare@ufmoldova.com

4. sau pe rețeaua de socializare

Facebook:

<https://www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova/>



www.gasnaturalfenosa.com